

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:21:46

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿podrían enviar los términos de referencia en formato word mas legible?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAPITULO 3 Literal: A **Página: 18**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N°675-OCPyAP0-G-RALL-ESSALUD-2023 indica que las bases se encuentran en formato Word, sin embargo al anexarlo al SEACE lo transforma en formato PDF, no se acoge la consulta

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:21:46

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia se requiere garantizar la Remuneración Neta de los trabajadores:

Digitador 1,025.00

Al respecto es importante que se pueda aclarar que es la Remuneración Neta y que es la Remuneración Bruta, para que los postores podamos realizar los cálculos correctos de los Beneficios sociales de los trabajadores y cuyos importes tendrán incidencia en la Oferta económica.

Es así que la Remuneración bruta es aquella que se toma como base para el cálculo de los beneficios sociales, en este caso, solicitamos que la entidad confirme que efectivamente el cálculo de los beneficios se realiza aplicando los porcentajes a la REMUNERACIÓN BRUTA, en este caso la Rem Bruta sería:

DIGITADOR 1,178.75

Toda vez que por experiencia en otros procesos, algunos postores hacen los cálculos de beneficios de los trabajadores sobre la Remuneración Neta, cuando lo correcto y de acuerdo a la Norma se debe realizar el cálculo sobre la REMUNERACIÓN BRUTA.

Por lo que solicitamos que se establezca y se confirme la base imponible para los cálculos de beneficios, descuentos y aportes a efectos que las ofertas económicas de los postores garanticen la Remuneración neta que se requiere en los TDR.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** 10.6 **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N°675-OCPyAP0-G-RALL-ESSALUD-2023 aclara que la remuneración neta es S/ 1,025.00 corresponde al proveedor efectuar los cálculos correspondientes para obtener la remuneración bruta para el calculo de los beneficios sociales.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:21:46

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

REQUIEREN EN REMUNERACION NETA DEL TELEOPERADOR /DIGITADOR ASCIENDE A S/. 1,025.00 SOLES.

1. En este sentido solicitamos al comité de selección aclarar nuestra consulta, si dentro de la remuneración neta ya está incluida la asignación familiar, tal y como lo indica en el pronunciamiento y se les abonara al personal que presenta carga familiar., porque tenemos que tener presente lo siguiente dado por el OSCE según el: PRONUNCIAMIENTO N° 401-2018/OSC E-DTI R-SI RC., según lo siguiente:

RESPECTO A LA ASIGNACIÓN FAMILIAR:

En el artículo 3 del Decreto Supremo N° 035-90-TR, -Reglamento de la Ley de Asignación Familiar", se establece lo siguiente: "La asignación familiar establecida por la Ley tiene el carácter y naturaleza remunerativa".

Como se advierte, la normativa laboral establece claramente que la asignación familiar forma parte de la remuneración del trabajador; sin embargo, solo se aplica únicamente a los trabajadores que cuenten con carga familiar.

De acuerdo con lo anterior, puede concluirse que para aquellos trabajadores que cuenten con carga familiar, la asignación familiar es parte de su remuneración, por tanto, forma parte de la base de cálculo de todos los demás derechos y beneficios sociales que les correspondan. y si es que la RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD respetará los beneficios sociales y obligaciones labores vigentes de todo el personal, siendo así de presentarse una empresa como pequeña empresa, o el proceso será obligado por empresas de REGIMEN GENERAL.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10.6 Página: 28
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N°675-OCPyAP0-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que la remuneracion neta es S/ 1,025.00 corresponde al proveedor efectuar los cálculos correspondientes para obtener la remuneración bruta para el calculo de los beneficios sociales que incluye la asignación familiar.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:21:46

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

EL CONTRATISTA ASIGNARA A UN SECTORISTA PARA COORDINAR EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO CON ESSALUD, ESTE PERFIL NO ESTA EN LOS TDR, LA CONSULTA SERÍA QUIEN ASUME EL SECTORISTA QUE HORARIO Y CARACTERISTICA SE TIENE PARA ESTE PUESTO, AHORA SI SE CONSIDERA UN SOLO SECTORISTA, SERÍA INSUFICIENTE PARA CONTROLAR Y COORDINAR A LAS 149 PERSONAS QUE SE TENDRÁ EN ESTE SERVICIO DE TELEOPERADORES

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: IX Literal: C **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N°675-OCPyAP0-G-RALL-ESSALUD-2023

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

precisa que como personal clave se ha considerado 149 teleoperador/digitador, corresponde al postor designar un coordinador que puede ser un teleoperador o un tercero para las coordinaciones con EsSalud. no se acoge la consulta

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:21:46

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

EL PERFIL QUE REQUIERE EN LOS TDR, ME PARECE UN PERFIL MUY LIMITADO POR EL SUELDO BASICO QUE ESTAN OFERTANDO, EN TODO CASO SE AMPLIE EL PERFIL COMO CARRERA A FINES.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.3 **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que en el numeral B.3.1 de los requisitos de calificación se ha establecido la formación académica del personal destacado a la prestación del servicio. Por otro lado el termino "Afines" es subjetivo e impreciso como lo indica el PRONUNCIAMIENTO N° 180-2020/OSCE-DGR que señala "considerar el término ¿o afines¿ resultaría ser subjetiva y podría generar confusión a los potenciales postores, toda vez que, no se encuentra determinado su alcance." por lo tanto no se acoge la consulta, según Nota del área usuaria N°675-OCPyAP0-G-RALL-ESSALUD-2023

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios temporales, complementarios y/o especializados para la atención de la población asegurada en actividades operativas y de apoyo (Teleoperadores/Digitadores) las mismas que desarrolla dentro del marco de nuestra misión institucional, la cual es la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integridad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborado con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD LA LIBERTAD pueda prever que algún postor haya sido descalificado en un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones del estado o estar impedido o sea la continuación de una empresa sancionada, y pretenda presentar su oferta aun cuando estaría impedido de contratar con el estado, o ya sea 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 serían 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:** 3.1. **Literal:** IV **Página:** 18

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 merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N°675-OCPyAP0-G-RALL-ESSALUD-2023 no acoge la observación dado que el servicio de intermediación es única y exclusiva regulada por la Ley 27626 (09.01.2002), su reglamento DS 003-2002-TR (28.04.2002) y normas modificatorias expedidas a la fecha. Por lo tanto acceder a lo señalado por el participante vulnera el principio de Libertad de concurrencia regulado por el artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado. Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento.." Por lo tanto no se acoge la observación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios temporales, complementarios y/o especializados para la atención de la población asegurada en actividades operativas y de apoyo (Teleoperadores/Digitadores) las mismas que desarrolla dentro del marco de nuestras misión institucional, la cual es la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integridad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborado con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD LA LIBERTAD pueda prever que algún postor haya 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1. **Literal:** IV **Página:** 18

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 observación dado que el servicio de intermediación es única y exclusiva regulada por la Ley 27626 (09.01.2002), su reglamento DS 003-2002-TR (28.04.2002) y normas modificatorias expedidas a la fecha. Por lo tanto acceder a lo señalado por el participante vulnera el principio de Libertad de concurrencia regulado por el artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado. Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales

cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento.."

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Formación Profesional y/o técnica en alguna de las siguientes carreras: Administración, Ciencias de la Comunicación, Economía, Contabilidad, Enfermería, Técnica, Laboratorio Clínico, Farmacia, Servicio Social, Obstetricia o Técnico en Informática

De acuerdo al literal requerido observamos que estarían restringiendo con la participación de Profesionales de otras ESPECIALIDADES para el cargo de Teleoperador/Digitador, es por ello que, solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR el perfil y se amplió las Carreras Profesionales en las Bases Integradas de la siguiente manera:

Formación universitaria hasta el 4to ciclo o carrera técnica de tres años, de cualquier FORMACIÓN PROFESIONAL de PREFERENCIA; en aras de que no haya restricción alguna para los participantes y dar mayor oportunidad laboral al personal debido a que requieren 149 Teleoperador/Digitador, además se establece claramente que está prohibida cualquier tipo de DISCRIMINACION ya que así lo indica la COSNTITUCION POLITICA DEL PERU, y el solo hecho de exigir un requisito en donde el posible trabajador pueda laborar, por otro lado, pone en desventaja a una persona que desee laborar; debido a ello, solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no vulnerar el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de Trato, c) Transparencia, d) Competencia y e) Equidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3. **Literal:** 8.3. **Página:** 21

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

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección teniendo en consideración lo opinado por el área usuaria señala que en el numeral B.3.1 de los requisitos de calificación se ha establecido la formación académica del personal destacado a la prestación del servicio, Asimismo debemos precisar que en el estudio de mercado existiría pluralidad de ofertas. Por lo tanto no se acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

- Experiencia específica mínima de 01 años realizando funciones afines al puesto

De acuerdo a lo mencionado no se encuentra acorde con lo requerido, por ello, solicitamos se MODIFIQUE la experiencia laboral del Teleoperador/Digitador y solamente se requiera 06 meses de experiencia laboral en aras de dar mayor oportunidad al personal que cuenten con dicha experiencia, asimismo, por otro lado, también estaríamos declarando bajo juramente de cumplir con todos los Términos de Referencia en el Anexo N° 03, lo cual sería insulso solicitar dicho requisito. Asimismo, estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado 2017, donde indica claramente los principios como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, e) Equidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3. Literal: 8.3. Página: 21

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

RDLCE PRINCIPIOS RDLCE a), b), c), d) y e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección no acoge la observación precisando que la experiencia del personal clave es fundamental para la prestación del servicio. Por otro lado la formulación del requerimiento es una potestad única y excluyente del Comité de Selección y estas se efectúan tomando como base las reales necesidades de la Entidad para alcanzar sus fines. Según lo opinado por el área usuaria

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Contar con seguro de salud, SCTR salud y SCTR Pensiones, vigentes. De no contar debe presentar Declaración jurada firmada autorizando de manera expresa el descuento del monto de los seguros contratados de la Orden de Servicios según formato adjunto (Anexo 1).

No se encuentra de acuerdo con lo solicitado en tanto solicitamos al Órgano Encargado de las Contrataciones, área usuaria, se SUPRIMA lo requerido, por otro lado, el servicio que brindamos no es de construcción, obras, minería, mantenimiento, ni instalaciones para que el personal pueda correr altos riegos en el ámbito laboral Essalud, ya que solo el personal Teleoperador/Digitador brindan atención al cliente en los módulos asistenciales, por ello, en virtud al principio de libre concurrencia y a fin de fomentar la participación de postores y en concordancia con el principio de congruencia y razonabilidad se solicita se SUPRIMAN lo solicitado DE LAS BASES.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3. Literal: 8.3. Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) es el seguro que otorga prestaciones de salud y económicas por accidentes de trabajos de alto riesgo y enfermedades profesionales a los trabajadores que colaboran en centros de trabajo en los que desarrollan actividades consideradas de alto riesgo, que según Decreto Supremo N° 008-2022-SA aprobo el ANEXO DE ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN EL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO se incluyo la actividad "8690 Otras actividades de atención de la salud humana" y debido a que el servicio objeto de la convocatoria se desarrolla dentro de los establecimientos de salud con atención directa con los asegurado. Por lo antes expuesto no se acoge la observación según lo opinado por el área usuaria.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección solicita:

Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR salud y pensión) a favor del personal, con vigencia hasta la finalización del contrato, se adjuntará copia legalizada de la factura/documento que acredite haber pagado la prima

Según lo mencionado solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el requisito que requieren en las Bases Integradas para Perfeccionar el Contrato, porque de acuerdo a lo mencionado el Postor que obtenga la Buena Pro, cumplirá con hacer los pagos de las POLIZAS DE SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO A FAVOR DE LOS TRABAJADORES PROPUESTOS, cada fin de mes después de haber iniciado el servicio, además que figurar en sus boletas de pago, ya que en ocasiones no siempre el mismo personal laborara 01 año, si no por el contrario se retiran a los 1 mes 3 meses y/o hasta a los 5 meses respectivamente, entonces sería insulso tramitar y/o pagar una POLIZA hasta finalizar el contrato, si el mismo personal por circunstancias personales dejan de laborar.

Por otro lado estamos declarando bajo juramento de cumplir con todos los Términos de Referencia según Anexo N° 03, entonces si o si la empresa que obtenga la buena pro cumplirá con los pagos mensuales de las pólizas de todo el personal, así mismo también cabe mencionar que el OSCE, ordena e indica suprimir el requisito mencionado según el PRONUNCIAMIENTO N° 1344-2017/OSCE-DGR, 3. ASPECTOS SUPERVISADOS DE OFICIO, es por ello solicitamos se ACOJA nuestra observación en aras de no vulnerar con el Pronunciamento del OSCE y el Principio de la Libertad de Concurrencia, que indica claramente que DEBEN EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS, de lo contrario estarían atentando en contra del Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de Trato, c) Competencia y d) Equidad.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C **Página: 24**

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

PRON. N° 1344-2017/OSCE-DGR - RDLCE Y SUS PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c) y d)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que el personal clave lo conforman los 149 teleoperadores y es necesario determinar si dicho personal cuenta con el perfil solicitado a fin de asegurar la calidad en la prestación del servicio, adicionalmente debo precisar que según estudio de mercado existe pluralidad de postores por lo que no se estaría vulnerando los principios generales que regula la contratación pública. Por lo antes expuesto no se acoge la observación planteada teniendo en consideración el pronunciamiento del área usuaria

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección solicita:

¿ Plan de vigilancia prevención y control de COVID ¿ 19 en el trabajo, aprobado por el MINSA

¿ Prueba Covid -19 negativa con antigüedad menor a un (01) mes.

¿ Literal XI ¿ Protocolo básico sanitario de operaciones ante el covid 19¿ (Pág. 28)

Por lo que no se encuentra de acuerdo con todos 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 dichos literales, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales mencionados en las Bases Integradas, ya que no se encuentra vigente el Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19, asimismo, también se suspendió el uso obligatorio de mascarilla en el centro de trabajo. 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.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 24

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 precisa que respecto a protocolos sanitarios esta establecido en el numeral 10.12 del requerimiento e indica "¿ implementar un Plan de contención y previsión contra el Covid 19 enmarcado en la RM N° 31-2023/MINSA que aprueba la Directiva N° 339-MINSA/DGIESP-2023, por lo tanto a fin de evitar confusiones el párrafo anterior se incluirá en literal IX

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Experiencia Laboral del Personal

Por lo que no se encuentra de acuerdo, ya que solo están requiriendo que se presente la experiencia laboral de Teleoperadoras/Digitadoras, por ello, solicitamos al Comité de Selección que se MODIFIQUE y que únicamente se acredite la experiencia laboral de 15 Teleoperadoras/Digitadoras en la presentación de la Oferta, en aras de que el personal cumpla con el perfil requerido y de esta manera certificar que el personal cuenta con la experiencia calificada, asimismo, no tenemos la certeza si obtendremos la Buena Pro y por la cantidad de personal que requieren 149 Teleoperadoras/Digitadoras demandaría tiempo y a su vez falsas expectativas al personal.

Por otro lado, también solicitamos que la EXPERIENCIA LABORAL del personal sean emitidos por ESSALUD O MINSA, Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde a ¿TELEOPERADORAS/ DIGITADORES A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION DE ESSALUD- RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD]¿ 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.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: 8.4 Página: 34

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 precisa que el personal clave lo conforman los 149 teleoperadores y es necesario determinar si dicho personal cuenta con el perfil solicitado a fin de asegurar la calidad en la prestación del servicio, adicionalmente debo precisar que según estudio de mercado existe pluralidad de postores por lo que no se estaría vulnerando los principios generales que regula la contratación pública. Por lo antes expuesto no se acoge la observación planteada

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Observamos que el Comité de Selección solicita:

EXPERIENCIA DEL POSTOR: Se consideran servicios similares referidos a la prestación de los servicios en la especialidad (Servicios de Intermediación Laboral) es decir todas aquellas actividades que se encuentran reguladas por la ley N° 27626, el D.S. 003-2002-TR y sus normas modificatorias, no se aceptarán labores de mantenimiento o de limpieza

Según lo visualizado, observamos que solo requieren como experiencia del Postor los servicios Dotación de personal de intermediación laboral, el cual no se encuentra acorde ya que requieren a una empresa que brinde el Servicio de Teleoperadoras/Digitadoras, el cual sería insulso solicitar únicamente los servicios mencionados, es por ello solicitamos al Comité de Selección se MODIFIQUE la experiencia del Postor y se consideren los servicios iguales a los siguientes: Servicio de Citas en Módulo de Atención; o, Atención al Cliente; o, Atención al Público, 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, en aras de que no haya restricción alguna para dicho proceso.

Además, que en las mismas bases requieren SERVICIOS IGUALES O SIMILARES y según PRONUNCIAMIENTO N° 123-2014/DSU., indica claramente que dichos servicios están en SERVICIOS IGUALES Y SIMILARES, entonces de acuerdo a lo solicitado estamos que acojan nuestra Observación, caso contrario estarían atentando en contra del Pronunciamiento del OSCE y 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:** 3.2. **Literal:** C **Página:** 35

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

PRON. N° 123-2014/DSU RDLCE- PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección acoge parcialmente la observación, en el numeral B.4 se ha establecido como servicios similares: Operadores de modulo, teleoperador y/o admisionista, sin embargo con la finalidad de propiciar la concurrencia de postores se incluye como servicios similares: Servicio de Citas en Módulo de Atención, 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

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

Observamos que el Comité de Selección solicita:

Contar con oficina administrativa en la ciudad de Trujillo, para las coordinaciones.

Según lo mencionado solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el requisito ya que requieren una oficina administrativa en la ciudad de Trujillo por lo que no se encuentra de acuerdo debido a que no tenemos la certeza de que obtendremos la Buena Pro por lo que sería insulso solicitar una oficina administrativa. Por ello solicitamos al Comité de Selección acoger lo solicitado en aras de no atentar en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado 2017, donde indica claramente los principios como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, e) Equidad.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** A **Página:** 33

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

RDLCE- PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección acalara que es necesario que la empresa encargada de prestar el servicio cuente con una oficina en Trujillo a fin de efectuar las coordinación de manera continua y/o fluida, la forma de acreditación esta regulada por la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD que aprueba la base estándar. Por lo antes expuesto no se acoge la observación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:48:28

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

Observamos que el Comité de Selección solicita:

Copia simple de Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral ¿ RENEEL en dicha constancia se deben detallar las actividades de destaque de personal para actividades de carácter complementario, de especialización y temporales de acuerdo a la Ley N° 27626 y Decreto Supremo N° 0032002-TR, con autorización para operar en el departamento de la Libertad.

No se encuentra de acuerdo con lo requerido por ello solicitamos al Comité de Selección que SUPRIMA el literal mencionado, debido a que requieren una constancia donde se detalla las actividades de destaque de personal para actividades de carácter complementario, de especialización y temporales, 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.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** A **Página:** 33

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

RDLCE- PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección no acoge la observación, precisando que el documento que certifica que la empresa esta autorizada para realizar actividades de intermediación laboral es 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:

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:07:43

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Punto 8.3: En el perfil del personal a contratar, en cuanto a la edad, se solicita que el personal propuesto para el cargo de teleoperador/digitador, sea no mayor de cincuenta (50) años.

Respecto a este punto, la Constitución Política (artículo 2.2) reconoce el derecho a la igualdad ante la Ley, estableciendo que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. Respecto a dicha disposición, el Tribunal Constitucional, ha establecido que la discriminación en razón de la edad se entenderá tutelada por la expresión ¿cualquier otra índole¿. Además, la SUNAFIL, considera la discriminación laboral como una infracción "muy grave" y se puede presentar por diferentes causas tales como: raza, sexo, religión, opinión política, condición económica, edad, estado civil, ejercicio de la libertad sindical, discapacidad, portar el virus del VIH, enfermedad o cualquier otra índole.

De lo anterior, ¿Es factible considerar como personal propuesto, a las personas que tengan hasta 75 años, según las normas y leyes vigentes en el Perú?

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección Respecto a la consulta, a fin de garantizar la concurrencia y obtener una mejor oferta, se suprime lo señalado en el número 8.3. respecto a la edad No obstante, el contratista queda obligado a garantizar la continuidad y efectiva prestación del servicio, destacando a su personal calificado y capacitado, debiendo cumplir con el perfil profesional, así como, los conocimientos, competencias y habilidades del puesto, señalados en el numeral 8.3 de los Términos de Referencia. en mérito a lo opinado por el área usuaria.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:07:43

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Punto 8.3: En el perfil del personal a contratar, se solicita que el personal teleoperador/digitador, cuente con Título universitario (Profesional y/o Bachiller) y/o Título Técnica y/o Constancia de estudios de 06 primeros ciclos de formación universitaria y/o técnica.

Respecto a este punto, hacemos referencia al TDR del CONCURSO PÚBLICO N°1915P00101: ¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS ATRAVES DE CANALES DE ATENCION TELEFONICA Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA ESSALUD RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿, en donde en el perfil requerido para un teleoperador, se solicita ¿como mínimo estar cursando el III ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica.

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?

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que en el numeral B.3.1 se ha establecido la formación academia del personal propuesto para la prestación del servicio, dicha formación garantiza la eficiente prestación del servicio, debo precisar que según estudio de mercado existe pluralidad de postores por lo que no se estaría vulnerando los principios generales que regula la contratación pública. Por lo antes expuesto no se acoge la observación planteada

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:07:43

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Punto 8.3: En el perfil del personal a contratar, se solicita que el personal teleoperador/digitador, cuente con experiencia específica mínima de 01 año realizando funciones afines al puesto.

Respecto a este punto, hacemos referencia al TDR del CONCURSO PÚBLICO N°1915P00101: ¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS ATRAVES DE CANALES DE ATENCION TELEFONICA Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA ESSALUD RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿, en donde en el perfil requerido para un teleoperador, se solicita ¿experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a) u operador(a) telefónico (a) o personal capacitado por la empresa que brinda el servicio (mínimo 10 días hábiles en el manejo de los sistemas a utilizar Essalud en Linea).

Según lo anterior, debido a que las funciones y sueldo del presente concurso son afines y/o similares, ¿Es factible considerar como personal propuesto a personas que cuenten con mínimo 06 meses de experiencia en funciones o puestos similares, como: asistente administrativo, auxiliar administrativo, atención al cliente, digitadores, auxiliar de archivo, en el sector público y/o privado, con el fin de generar mayores oportunidades laborales a la población?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección no acoge la consulta, precisando que la experiencia del personal clave es fundamental para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que la atención en los hospitales es presencial y requiere de personal con experiencia en el area. Por otro lado la una potestad única y estas se efectúan tomando como base las reales necesidades de la Entidad para alcanzar sus fines.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:07:43

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Punto 8.3: En el perfil del personal a contratar, se solicita que el personal teleoperador/digitador, no presente comorbilidades: hipertensión arterial o enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad pulmonar crónica. Insuficiencia renal crónica, enfermedad o tratamiento inmunosupresor.

Respecto a este punto, la discriminación laboral es cualquier exclusión, distinción o preferencia sin justificación que anule o altere la igualdad de oportunidades en el trabajo. Ante un hecho de esta naturaleza, un trabajador puede hacer una denuncia ante la SUNAFIL, la cual considera una infracción "muy grave" y se puede presentar por diferentes causas tales como: raza, sexo, religión, opinión política, condición económica, edad, estado civil, ejercicio de la libertad sindical, discapacidad, portar el virus del VIH, enfermedad o cualquier otra índole.

De acuerdo a ello, se realiza la consulta para omitir dicho requisito del perfil del personal propuesto como teleoperador/digitador.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a la consulta, a fin de garantizar la concurrencia , se suprime lo señalado en el numeral 8.3. respecto a comorbilidades No obstante se precisa que el contratista se encuentra sujeto a cumplir con las obligaciones descritas en el artículo IX de los términos de referencia, en específico a cumplir con el pago de la remuneración, derechos y beneficios sociales y seguros, que le correspondan a su trabajador

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:21:32

Observación: Nro. 21

Consulta/Observación:

El numeral 2.3. de la sección específica de las bases, REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO (página 16), NO establece la presentación de: i) La relación del personal destacado indicando nombres, apellidos, DNI o carnet de extranjería y cargos, ii) Curriculum Vitae del personal destacado (copia de los documentos que respalde el perfil), iii) Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio, emitido únicamente por los centros asistenciales del MINSA, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayores de los tres meses antes de la convocatoria del servicio, iv) Certificados de antecedentes penales y judiciales o el certificado único laboral para personas adultas (vigente), emitido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (CERTIADULTO o CERTIJOVEN), que precise en la parte que corresponde ¿SIN ANTECEDENTES¿, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses antes de la convocatoria, v) Póliza Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR Salud y Pensión), a favor del personal, con vigencia hasta la finalización del contrato, se adjuntará copia legalizada de la factura/documento que acredite haber pagado la prima, vi) Declaración Jurada suscrita por el teleoperador propuesto para el servicio en la que conste que la persona toma conocimiento y acepta que la prestación de su servicio no genera ningún vínculo de dependencia laboral, estabilidad laboral ni compromiso con ESSALUD y que todos los reclamos en materia laboral corresponden ser atendidos por el Contratista, vii) Plan de Vigilancia prevención y control de COVID-19 en el Trabajo, aprobado por el MINSA, y viii) Prueba Covid-19 negativa con antigüedad menor a un (01) mes de todo el personal, plenamente establecidos en el literal C. OBLIGACIONES ADICIONALES DEL CONTRATISTA, del numeral IX. DE LAS OBLIGACIONES A CONTRATAR de los Términos de Referencia (páginas 24-25), OBSERVAMOS dicho detalle y solicitamos incluirlo en las Bases en los REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, caso contrario se estaría vulnerando los principios de libre concurrencia, transparencia, entre otros, que rigen la contratación pública.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3. Literal: -- Página: 16

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 precisa que en el literal "C" de los términos de referencia , denominado Obligaciones Adicionales del Contratista se ha precisado los documentos adicionales para la firma del contrato, por lo cual dicha relación se precisaran en el numeral 2.3 del Capítulo II de la sección específica de las Bases Administrativas.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:22:44

Observación: Nro. 22

Consulta/Observación:

El literal b) del numeral 2.3. de la sección específica de las bases, REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO (página 16), 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, 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:** 16

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 precisando que dentro de los requisitos para la suscripción del contrato se indico garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias de ser el caso, a fin de evitar confusiones a los participantes se excluye dicho numeral de los requisitos para la firma del contrato

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20505442149	Fecha de envío : 28/06/2023
Nombre o Razón social : ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío : 20:24:29

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

El numeral 10.5. de los Términos de Referencia, DE LOS RECURSOS PROVISTOS POR EL CONTRATISTA (página 26), establece que el Contratista proporcionará durante la prestación del servicio la cantidad de 59 IMPRESORAS nuevas, CONSULTAMOS si también pueden ser impresoras semi nuevas y operativas, de igual características o superior a lo solicitado, siempre y cuando cuenten con la verificación de la Oficina de Soporte Informático de la RALL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10.5 **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 precisa que para la prestación del servicio se requiere contar con impresoras nuevas a fin de garantizar la operatividad del servicio y evitar insatisfacción a nuestro asegurados, Por lo tanto no se acoge la consulta

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:25:25

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

El numeral 10.6. de los Términos de Referencia, Nivel Remunerativo del Personal Asignado (página 27), establece como Remuneración Mínima Neta para el Teleoperador(a) / Digitador (a) = S/ 1,025.00 mensual, CONSULTAMOS si el personal debe de recibir dicho importe mensual luego de haber hecho la deducción por los beneficios sociales, o a este importe se le hace la deducción por los beneficios sociales.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.6. Literal: TDR Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que la remuneración neta es S/ 1,025.00 corresponde al proveedor efectuar los cálculos correspondientes para obtener la remuneración bruta para el calculo de los beneficios sociales, no se acoge la consulta.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:26:23

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

El numeral 10.6. de los Términos de Referencia, Nivel Remunerativo del Personal Asignado (página 27), establece como Remuneración Mínima Neta para el Teleoperador(a) / Digitador (a) = S/ 1,025.00 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:** 10.6. **Literal:** TDR **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que independientemente al regimen laboral , el postor debe garantizar el pago de 1,025 soles como remuneración neta, no se acoge la consulta.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:27:21

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

El numeral 10.6. de los Términos de Referencia, Nivel Remunerativo del Personal Asignado (página 27), establece como Remuneración Mínima Neta para el Teleoperador(a) / Digitador (a) = S/ 1,025.00 mensual, CONSULTAMOS si en el concepto de esta remuneración se encuentra comprendido 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.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.6. Literal: TDR Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que la remuneración neta es S/ 1,025.00 corresponde al proveedor efectuar los cálculos correspondientes para obtener la remuneración bruta para el calculo de los beneficios sociales, no se acoge la consulta.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:29:37

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

El numeral 8.3. de los Términos de Referencia (página 21) concordado con el literal B.3.1 del numeral 3.2. de los Términos de Referencia, FORMACIÓN ACADÉMICA (página 34), establece la FORMACIÓN ACADÉMICA del personal propuesto (149 Teleoperador(a) / Digitador (a)), CONSULTAMOS y/o sugerimos incluir carreras de marketing, diseño gráfico y afines, secretariado ejecutivo y afines, cualquier carrera de la educación, cualquier carrera de la salud tales como, medicina, medicina física y rehabilitación, odontología, psicología, entre otros, a fin de no limitar la oportunidad de trabajo a las personas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3. TDR Literal: B.3.1. Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección opina que en el numeral B.3.1 de los requisitos de calificación se ha establecido la formación académica del personal destacado a la prestación del servicio, por otro lado según el estudio de mercado existiría pluralidad de ofertas. finalmente no se acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	20:30:49

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

El literal C del numeral 3.2. de los Términos de Referencia, EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD (página 34), establece que el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,470,600.00 (Un millón cuatrocientos setenta mil seiscientos con 00/100 Soles), CONSULTAMOS si antes del otorgamiento de la Buena Pro se solicitará la facturación respecto al contrato(s) 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 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:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que no es atribución del Comité de Selección verificar los documentos que sustentan la experiencia en la especialidad dicha responsabilidad recae en el Órgano Encargado de las Contrataciones en merito a lo indicado en la Opinión N° 093-2019/DTN por lo tanto no acoge la consulta

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Sobre: DOCUMENTOS PARA LA ADMISIÓN, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

¿Las ofertas serán admitidas, evaluadas, y calificadas ÚNICAMENTE en base a los documentos exigidos en: documentos para la admisión de la oferta (numeral 2.2.1.1 ¿ página 15), requisitos de calificación (numeral 3.2 ¿ página 33 y Factores de evaluación (capítulo IV ¿ página 37)?

Tener en cuenta que las BASES ESTÁNDAR consideran que lo consultado es de cumplimiento obligatorio y esto lo establecen en la siguiente ADVERTENCIA que incluyen sus bases.

Advertencia ¿ PAGINA 15

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite ¿ Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿ Requisitos de calificación¿ y ¿ Factores de evaluación¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: a Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que la apreciación es correcta no se puede exigir documentos que no fueron solicitados en el requerimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Sobre: COPIA DEL CERTIFICADO DE VIGENCIA DE PODER DEL REPRESENTANTE LEGAL,

De acuerdo a las bases estándar aprobadas por el OSCE, no establece que el certificado de vigencia de poder que acredite la representación por parte de la persona que suscribe la oferta, cuente con un determinado periodo de antigüedad desde su expedición a la fecha de presentación de ofertas, ¿Confirmar si los poderes a presentar no estarán sujetos a la condición de cumplir un tiempo de antigüedad para ser considerados validos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: b **Página: 15**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que en las nuevas bases estándar no se ha previsto la antigüedad del de la vigencia de poder

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Observación: Nro. 31

Consulta/Observación:

Señores del comité, observamos las bases porque dentro de los términos de referencia no se ha establecido SUPERVISORES (personal clave) como parte del requerimiento de personal.

El servicio se va a desarrollar con 149 trabajadores y en 17 locales, en la relación existe más de 6 locales que tienen una cantidad superior a las 5 personas y que deberían tener al menos 1 supervisor para el control y desarrollo adecuado del servicio, tampoco se especifica cómo se realizara el control en aquellos locales alejados y que cuentan con 1 solo trabajador.

Solo el postor que actualmente está en servicio cuenta con una ventaja en comparación de los demás postores, esto debido a que este postor cuenta con toda la información sobre cómo se realizara la supervisión y puede determinar sus costos de manera exacta en comparación de los demás postores

De acuerdo a lo expuesto, solicitamos que establezca una cantidad de supervisores para el servicio y se especifique de qué manera se realizara el control del servicios, cuál será la frecuencia de supervisión de los locales.

Se necesita esta información de manera precisa, esto debido a que la desventaja que tenemos se refleja en costos que determina nuestra oferta final

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: a Página: 20

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

LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO PRINCIPIO DE EQUIDAD

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que como personal clave se ha considerado 149 teleoprador/digitador, corresponde al postor designar un coordinador para las coordinaciones con EsSalud. no se acoge la consulta

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

SOBRE: PERFIL DEL PERSOANAL

Según lo establecido en el numeral 10.6 establecen una remuneración neta de S/ 1,025.0, pero la entidad no ha considerado que el bajo nivel remunerativo trae como consecuencias elevadas incidencias de faltas y abandonos de trabajo, esto debido a que las personas que cuentan con un grado académico mayor solo toman el trabajo por un tiempo hasta que encuentran un trabajo con una remuneración acorde al grado de estudio alcanzado.

De acuerdo a lo expuesto y para evitar un mal servicio por abandonos en el trabajo y perjudicar el servicio, ¿Podrían elevar la remuneración neta o reducir el nivel académico a primeros ciclos de estudio universitario o técnicos (ciclos 1, 2, 3)?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección señala que ha establecido una remuneración neta mínima, estando en su potestad ofrecer mayor remuneración a sus colaboradores

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

SOBRE:

¿ EL CONTRATISTA SERA RESPONSABLE POR EL DETERIORO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DE COMUNICACIONES.

¿ 10.4 DE LOS RECURSOS PROVISTOS POR ESSALUD

¿ LA ENTIDAD ENTREGARA ANTES DEL INICIO DEL SERVICIO UN CERTIFICADO O DOCUMENTO QUE CERTIFIQUE EL ESTADO ACTUAL DE LOS EQUIPOS QUE LA ENTIDAD ENTREGARA O COMO SE VALIDARA QUE LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUEN ESTADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IX Literal: C **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección indica que la Oficina de Soporte Informático efectuara la verificación del estado situacional de los equipos puestos a disposición de la empresa encargada de prestar el servicio objeto de la convocatoria

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

SOBRE:

10.1 ¿¿EL POSTOR PARA TENER UN MEJOR CONTROL DEL PERSONAL DEBERÁ PRESENTAR DENTRO DE SU OFERTA UN PLAN DE CONTINGENCIA QUE INVOLUCRE CUBRIR LAS AUSENCIAS TEMPORALES

10.2 ¿¿..EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO, A LA FIRMA DE CONTRATO DEBERÁ PRESENTAR UN PLAN DE CONTINGENCIA DE PERSONAL ¿¿¿¿¿¿¿¿.

Según lo mostrado, existe una contradicción en el pedido del PLAN DE CONTINGENCIA, según el numeral 10.1 indican que este documento se debe presentar dentro de la oferta y según el numeral 10.2 indican que este documento se debe presentar para la firma de contrato

Adicional a esto se debe tener en cuenta que de acuerdo a lo establecido las bases estándar, la entidad no puede exigir ningún tipo de documentación adicional que no hay sido considerada en documentos para la admisión de la oferta (numeral 2.2.1.1 ¿ página 15), requisitos de calificación (numeral 3.2 ¿ página 33 y Factores de evaluación (capítulo IV ¿ página 37).

¿Podrían confirmar que el plan de contingencia será presentada por el postor ganador para la firma de contrato?

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.1 Literal: A Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que el plan de contingencia debe ser presentado a la firma del contrato

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

¿Cuáles son las características del papel solicitado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** TABLA 4 **Literal:** A **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que en el numeral 10.5 se ha indicado las características generales del Papel Bond, por lo tanto el contratista deberá ceñirse a dichas condiciones.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Observación: Nro. 36

Consulta/Observación:

SOLICITAN 270 TINTAS DE COLOR ANUAL.

Señores del comité, observamos las bases por la ambigüedad en el pedido de las tintas de color, en la tabla N° 04 indican que se debe entregar 270 tintas de color con frecuencia anual, pero no indican:

SI, Las 270 tintas de colores son unidades o juegos de tinta

Si, son unidades, ¿de qué color son?

SI, fuesen juegos, ¿De cuántos colores están compuestos los juegos?

SI, fuesen juegos y el juego está compuesto de 3 colores, ¿es correcto y se ha considerado en los costos la dotación de 810 tintas de colores al año?

Señores del comité, la información brindada no es precisa o exacta, no pueden solo indicar 270 tintas de colores y pensar que cada postor asumirá a su criterio que considerar y así incurriría en elevar su oferta.

Porque no brindar la información que actualmente tienen y así establecer de manera clara y exacta una cantidad para que todos los postores tengan igualdad de oportunidades y no se pueda mal interpretar que la empresa que está en servicio es la única que tiene ventaja por tener toda esa información.

Tener en cuenta que esta desventaja de acceso a la información perjudica económicamente a los demás postores

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: TABLA 4 Literal: A **Página: 28**

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

LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO PRINCIPIO DE EQUIDAD

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección aclara que el suministro de las impresoras esta a cargo del contratista, siendo responsable de garantizar la operatividad durante la prestación del servicio que incluye todos los accesorios y/o consumibles para el correcto funcionamiento, el área usuaria ha establecido un reporte de consumo histórico a fin que el postor cuente con información para la elaboración de su oferta económica.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	21:49:44

Observación: Nro. 37

Consulta/Observación:

SOBRE: IMPRESORAS ¿ CARACTERISITICAS TECNICAS BASICAS DE LA IMPRESORA A OFERTAR

Se ha procedido a realizar la búsqueda de la impresora con las características solicitadas y no se ubica con dichas características, a eso se suma que la información de las cantidades de impresiones en negro y a color están erradas (invertidas)

Estas características erradas lo están considerando desde el proceso anterior y hasta el momento no realizan la corrección o simplemente indican que se podrá considerar impresoras similares o que permitan realizar la cantidad de impresiones solicitadas

De acuerdo a lo solicitado, solicitamos al comité que verifique las especificaciones brindadas y que considere establecer de manera clara que podremos brindar impresoras de características similares pero que permitan realizar las impresiones establecidas y así no considerar sobrecostos por impresoras de mejores especificaciones con tal de cumplir con lo solicitado

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: TABLA 4 Literal: A **Página: 28**

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

LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO PRINCIPIO DE EQUIDAD

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección señala que en el numeral 10.5 de los términos de referencia se ha precisado las características básicas de la impresora, el postor puede ofertar impresoras que superen dichas características y que sean compatibles con los sistemas operativos indicados en los términos de referencia por lo tanto no se acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-ESSALUD/RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEOPERADORES/DIGITADORES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DE ESSALUD - RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20100362598

Nombre o Razón social : SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)

Fecha de envío : 28/06/2023

Hora de envío : 21:49:44

Observación: Nro. 38

Consulta/Observación:

Señores del comité, observamos las bases por la ambigüedad que se ha establecido en las bases al no establecer la cantidad de personal clave, se sabe por experiencia en este tipo de servicio que el personal clave son aquellos que se caracterizan por tener un perfil superior a la mayoría de trabajadores y que son los que van a llevar el control y desarrollo del servicio.

En el numeral 8.2 indican que el servicio se ejecutara con 149 teleoperadores y no consideran ningún personal supervisor que llevara el control y desarrollo del servicio (personal clave)

En el literal B.3.1 FORMACION ACADEMICA DEL PERSONAL CLAVE y literal B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL, de los REQUISITOS DE CALIFICACION, establecen para el personal clave, el mismo perfil de las 149 teleoperadoras consideradas en el numeral 8.3.

Pero en el numeral literal C obligaciones adicionales del contratista, establecen que todo el perfil considerado en el numeral 8.3, debe ser presentado para la firma del contrato y esto corresponde al personal teleoperador.

De acuerdo a lo expuesto, no se ha establecido de manera clara y precisa la cantidad de personal clave que se debe considerar y que estará sujeta a calificación, solo indican que se debe cumplir con el perfil del personal teleoperador sin tampoco considerar una cantidad y dejan todo sin definir qué se debe presentar para los REQUISITOS DE CALIFICACION

De acuerdo a lo expuesto, solicitamos al comité que establezca DE MANERA EXACTA cuantos supervisores se debe considerar para el servicio y que formaran parte del requerimiento del personal Y SERAN EVALUADOS EN LOS REQUISITOS DE CALIFICACION.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 34

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

LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO PRINCIPIO DE EQUIDAD

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que en el tabla N° 04 se ha establecido la cantidad de teleoperadoras/ digitadores que son en numero de 149, la cantidad de coordinadores esta en potestad del proveedor pudiendo ser un tercero o designar a un teleoperador

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

null