

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20609287714

Fecha de envío : 14/03/2025

Nombre o Razón social : SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.

Hora de envío : 09:59:00

**Observación: Nro. 1**

## Consulta/Observación:

Observamos que respecto al numeral 7.1 CONTINUIDAD y COBERTURA DEL TRABAJO, la entidad habría consignado que las jornadas laborales equivale a 8h por trabajador, en total 16h entre ambos turnos, líneas más abajo la entidad establece que LA EMPRESA cubrirá todos los turnos, en el marco de las normas laborales vigentes, es importante mencionar que la ley de contrataciones del estado establece que es responsabilidad de la entidad la elaboración de los requerimientos, además que estos deben ser claros y congruentes con la materia del servicio, en consecuencia evitar ambigüedades que puedan generar confusión en los postores, dicho ello es importante mencionar que el cubrir los turnos en el marco de la norma laboral vigente, puede entenderse de 2 maneras:

1. el límite de la empresa es cubrir el servicio con el personal solicitado, esto es 1 supervisor y 8 operarios, de 48h semanales cada uno.

2. Que la empresa además del personal propuesto deba contratar el personal necesario para cubrir el servicio en CANTIDAD DE TRABAJADORES y HORAS, lo cual obviamente no es lo mismo que el numeral 1, pues para ello se requiere más de 8 operarios.

En consecuencia solicitamos a la entidad ser mas clara respecto al punto en referencia, teniendo en cuenta que de requerir lo segundo, ello implica un sobre costo en el servicio, y ello debe verse reflejado en el estudio de mercado y en la elaboración de los TDR

Acápíte de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 7.

Literal: 7.1

Página: 27

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

Artículo 2 Principio de transparencia Artículo 16

## Análisis respecto de la consulta u observación:

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

En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Por su parte el artículo 49 del Reglamento establece que los requisitos de calificación permitirán determinar que los postores cuenten con las capacidades necesarias para ejecutar el contratar; para este caso, el contratista mantendrá el número adecuado de personal para cubrir los descansos físicos, vacaciones, descansos médicos, entre otros, considerando el marco normativo de Intermediación Laboral y demás normas laborales vigentes que garanticen el adecuado servicio, objeto de la contratación. El Requerimiento de las bases administrativas, precisan que la empresa cubrirá todos los turnos, cumpliendo con las normas laborales, tomando en consideración que la observación recae sobre la inobservancia de la aplicación del Art. 25 de la Constitución Política del Perú, la cual determina que (...) ""Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio"" (...); premisa que es incorporada en los derechos de distintos regímenes laborales y normatividad vigente en la materia, la cual deberá ser acatada por el postor ganador del servicio."

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20609287714	Fecha de envío :	14/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.	Hora de envío :	09:59:00

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que la entidad habría consignado la participación de consorcio, no obstante, al ser un servicio correspondiente a la amazonia, esto ha generado gran confusión cuando el CONSORCIO ES CON CONTABILIDAD INDEPENDIENTE, ello por cuanto dichos consorcios son tratados como asociaciones especiales, en consecuencia aun cuando ellos no cuentan con el beneficio para la aplicación de exoneración del IGV exhortan dicho beneficio en la presentación de sus oferta toda vez que este consorcio se encuentra ubicado en la amazonia; además del hecho de que al no limitar el porcentaje de participación para los postores que aporten la mayor cantidad de experiencia o en su efecto toda la experiencia, dicha modalidad asociativa estaría siendo usada por algunos postores para ostentar un beneficio evadiendo impuestos, y evidentemente obteniendo mejores posibilidades dentro del proceso, por ello solicitamos a la entidad actuar conforme a ley y establecer limites porcentuales de participación en consorcio, para que las empresas que aporten al consorcio mayor EXPERIENCIA cuenten con un mínimo de participación consorcial del 60%, ello en aras de igualdad de trato, puesto que como ya se mencionó tienden a utilizar la figura jurídica del consorcio con contabilidad independiente donde una empresa de la amazonia sin experiencia se consorcia con una que esta fuera de la amazonia que aporta toda la experiencia y exhortan tener condición de exoneración aun cuando no la tienen.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: f Página: 17

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

Artículo 2 igualdad de trato Artículo 16

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

No se acoge la observación, el área usuaria en coordinación con el comité de selección, han establecido no condicionar la participación de un número máximo de consorciados, en función a la naturaleza de la prestación, en concordancia al artículo 49.5 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. En cuanto a la evasión de impuestos el órgano competente deberá encargarse de fiscalizar y sancionar en caso de haber incurrido en evasión de impuestos.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20609287714	Fecha de envío :	14/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.	Hora de envío :	15:20:45

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Se observa que la entidad habría consignado dentro del requisito de calificación, CALIFICACIÓN LEGAL / HABILITACIÓN, que en la constancia de registro RENEEL, se debe detallar las actividades de Teleoperadores Y/O asignación de personal con uso de equipo telefónico Y/O call center Y/O servicio de atención al cliente, al respecto cabe resaltar que las bases del proceso deben contener los requisitos a ser cumplidos por los postores así mismo estos requisitos deben guardar relación con el servicio materia de la contratación, por lo que se advierte que la consignación de los concatenantes Y/O dejan a entre ver que los postores deben acreditar tener TODAS las actividades esbozadas por la entidad y no solo una de ellas, lo cual resultaría excesivo para la materia de contratación, en consecuencia solicitamos a la entidad rectificar dicho concatenante, y consignar únicamente la letra "O", de manera tal que los postores se vean obligados a cumplir con al menos una de las actividades dentro de su registro para poder brindar el servicio materia de la contratación.

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

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

Articulo 2 Articulo 16

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

Se acoge la observación, en las bases integradas se realizara las corrección de la actividad que deben cumplir los postores para acreditar la Capacidad Legal - Habilitación. Y de esta manera evitar ambigüedades.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20609287714

Nombre o Razón social : SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.

Fecha de envío : 14/03/2025

Hora de envío : 15:34:10

**Consulta:** Nro. 4

**Consulta/Observación:**

La entidad habría consignado que los trabajadores deberán percibir sus remuneraciones y beneficios laborales en las mismas condiciones que la usuaria le otorga a sus trabajadores, dicho ello se advierte que lo que la entidad debe tener en cuenta es que la aplicación del artículo 7 sólo se fundamenta para servicios que tengan similitud con otros que la entidad tenga en modalidad de contratación directa, dicho ello la aplicación del artículo 7 de la referencia acaece en subjetivo pues depende de la interpretación que el proveedor le dé al mismo y ello podría ocasionar que algunos postores oferten condiciones distintas en la consignación de beneficios laborales y sociales, en consecuencia consultamos si lo que la entidad intenta decir al enunciar el artículo 7 de la ley 27626, es que los postores independientemente del régimen en el que se encuentren registrados, deben pagar a sus trabajadores el 100% de sus beneficios sociales y laborales, esto es, gratificación de julio un sueldo, gratificación de diciembre un sueldo, vacaciones 30 días al año, CTS, ESSALUD, seguro de vida ley, y otros que la ley establezca; o es que la consignación de los beneficios sera segun la empresa y el régimen en el que se encuentre?. de ser asi solicitamos la aclaracion correspondiente

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 7.2

**Literal:** a

**Página:** 28

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

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

"En atención a la consulta planteada por el participante y con la autorizacion del área usuaria este Colegiado debe precisar que:

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

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	14/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:15:49

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

EL CONTRATISTA DEBERÁ TENER EN CONSIDERACIÓN LAS MEDIDAS DISPUESTAS POR EL MINISTERIO DE SALUD MEDIANTE LA RESOLUCIÓN MINSTERIAL Nº 022-2024/MINSA, QUE APRUEBA LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 349-MINSA/DGIESP-2024, QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES CON RIESGOS DE EXPOSICIÓN A SARS¿CoV-2.

Bajo este razonamiento y de acuerdo con el literal requerido, debido a que se estableció como último día el Estado de Emergencia el 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, es insulso requerir dicho literal, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el literal mencionado en las bases del proceso, ya que no se encuentra vigente el Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19, de conformidad con lo establecido solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo, de lo contrario también estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7. Literal: 7.1. Página: 27**

**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:**

Se acoge la observación, se suprimirá dicha medida de la base del proceso de selección, toda vez que el Decreto Supremo Nº 003-2023-SA, no se encuentra vigente.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 14/03/2025

Hora de envío : 16:15:49

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados interrumpidamente.

Por lo que no se encuentra acorde con lo requerido ya que observamos que no se está respetando el día libre a la semana, es por ello que solicitamos y nos PRECISEN exactamente los días que deben laborar tanto el personal supervisor y teleoperadores, en aras de cumplir con su día de descanso que por ley les corresponde según la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, o caso contrario la empresa que obtenga la buena pro podría elaborar su rol de trabajo, en aras de rotar al personal y que así puedan tener su día de descanso y así cumplir con lo requerido, ya que en las bases requieren que el personal únicamente sea de (01 Supervisor, 8 Teleoperadores) que labore de lunes a domingo incluyendo los feriados sin tener DESCANSO alguno; y de acuerdo a la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, en su artículo N° 25 donde dice lo siguiente:

ARTÍCULO N° 2.- Numeral 22 - A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida. y el ARTÍCULO N° 25.- La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar los derechos de la persona humana y por ende se precise los días que laborarán todo el personal, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.

**Literal:** 7.1.

**Página:** 27

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

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ artículo 2 y 25    RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

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

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

En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Por su parte el artículo 49 del Reglamento establece que los requisitos de calificación permitirán determinar que los postores cuenten con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato; para este caso, el contratista mantendrá el número adecuado de personal para cubrir los descansos físicos, vacaciones, descansos médicos, entre otros, considerando el marco normativo de Intermediación Laboral y demás normas laborales vigentes que garanticen el adecuado servicio, objeto de la contratación. El Requerimiento de las bases administrativas, precisan que la empresa cubrirá todos los turnos, cumpliendo con las normas laborales, tomando en consideración que la observación recae sobre la inobservancia de la aplicación del Art. 25 de la Constitución Política del Perú, la cual determina que (...) ""Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio"" (...); premisa que es incorporada en los derechos de distintos regímenes laborales y normatividad vigente en la materia, la cual deberá ser acatada por el postor ganador del servicio."

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

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

---

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	14/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:15:49

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto correspondiente al Personal Teleoperador (a), sería el monto de S/1,100.00, sin embargo, el 28 de diciembre de 2024, se publicó el DECRETO SUPREMO N° 006-2024-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada S/ 105.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 1,025.00 a S/ 1,130.00 (Un Mil Ciento Treinta y 00/100 Soles), el cual tiene eficacia a partir del 1 de enero de 2025.

Debido a ello, solicitamos al Comité de Selección que considere este nuevo Decreto Supremo y MODIFIQUE en las Bases del Proceso la Remuneración Mínima Neta del personal como monto de 1,081.41 soles toda vez que realizando un cálculo y tomando en cuenta el sueldo mínimo más la asignación familiar una persona destacada como operadora percibiría el siguiente monto de:

Remuneración básica = 1,130.00  
Asignacion Familiar = 113.00  
Remuneración neta mínima de un operador según ley actual = S/. 1,081.41

Teniendo en cuenta que existe sustento legal para esta observación SOLICITAMOS SE CONSIDERA QUE LA EMPRESA GANADORA DE LA BUENA PRO pueda SOLICITAR EL INCREMENTO DE COBRO MENSUAL POR EL SERVICIO toda vez que al incrementar el sueldo mínimo este impacto en forma directa.

Observación que realizamos de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.2.      Literal: 7.2.      Página: 28

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

Decreto Supremo No. 006-2024-TR RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c), d) y e)

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

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

A través del numeral 7.2. ""Nivel Remunerativo"" de los Términos de Referencia, la Entidad definió la ""REMUNERACIÓN MÍNIMA NETA por cada Puesto de Trabajo. De lo anterior, se desprende que la REMUNERACIÓN MÍNIMA NETA, son aquellos montos que serán recibidos por el personal propuesto para la prestación del servicio, después de la deducción por beneficios sociales; es decir, que la REMUNERACIÓN MINIMA NETA equivale a la diferencia entre la remuneración o ingreso bruto, y los descuentos o aportes del trabajador, tal como, se advierte en la Resolución N° 1739-2019-TCE-S3 del Tribunal de Contrataciones del Estado, que precisa lo siguiente: ¿(...) el término ¿neto¿, según la Real Academia Española, significa ¿...que resulta liquido en cuenta (...) después de deducir los gastos¿. Por ende, queda establecido, para la Sala, que la remuneración neta (o ¿ingreso mínimo neto¿, según los términos utilizados en las bases integradas), equivale a la diferencia entre la remuneración o ingreso bruto, y los descuentos o aportes del trabajador¿. En tal contexto, los postores al momento de estructurar sus costos y elaborar sus ofertas, deben incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como, cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio en general a contratar, conforme se establece en el artículo 52 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, considerando la RMV vigente a la fecha."

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

null



Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 14/03/2025

Hora de envío : 16:15:49

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

Experiencias mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente en entidades pública y/o privadas.

Solicitamos al Órgano Encargado que la experiencia laboral sea de HABER BRINDADO SERVICIOS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES Y/O ESSALUD, teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al Otorgamiento De Citas Médicas y se requiere personal con amplio conocimiento y experiencia laboral para el correcto uso de la acreditación del Asegurado en el Sistema correspondiente, por otro lado, cabe mencionar que al requerir una experiencia laboral en entidades públicas y/o privadas podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga la destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la RED ASISTENCIAL, ya que la experiencia laboral debe ser basada en SALUD.

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2.

**Literal:** B.1.2

**Página:** 31

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

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

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

El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección."

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	14/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:15:49

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center, o Servicio de Citas por Teléfono, o, Servicio de Teleoperador(a), o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos, o, Servicio de Citas en Módulo de Atención, o Atención al Cliente, o, Atención al Público.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios en los Centros Asistenciales, esto para corroborar la destreza del postor a nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directamente relacionada con citas médicas y el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en ESSALUD O MINSA, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ESPECÍFICAMENTE.

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

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

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

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

"No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:  
Respecto a la observación , de que "... EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD O MINSA...", no se acoge observación por cuanto dicho pedido limitaría la participación de postores y pluralidad de los mismos, tomando en consideración que en Experiencia del Postor se precisa de manera clara que el monto facturado acumulado debe corresponder a servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria."

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20605148680	Fecha de envío :	14/03/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO C & C IL S.A.C.	Hora de envío :	18:29:29

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

QUE CUMPLA CON E ESTE CAPITULO Y NO SE ACEPTE OTROS SOLICITADOS

CAPITULO II / 2.1

CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece y se advierte\_

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿. Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (ANEXO N° 03) y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento,

**Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: II      Literal: 2.1      Página: 16**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara la observación, y se indica que para la admisión de la oferta solo se tendrá que presentar de manera obligatoria los documentos que se indican en el numeral 2.2.1.1, de las bases, en la cual esta comprendido la Declaración Jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia Anexo N° 03, que solamente con la presentación y suscripción se estará acreditando el cumplimiento de los Términos de Referencia, solicitado por el área usuaria.

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