

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS. CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	06/07/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	17:41:48

**Consulta:** Nro. 1

**Consulta/Observación:**

ESSALUD estaría dispuesto a firmar un contrato que cumpla con los requisitos que solicita el MINTRA para los contratos comerciales de Intermediación Laboral, el contrato a firmar sería uno por SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ¿ SERVICIO DE CALL CENTER.

**Acápite de las bases :** Sección: General **Numeral:** CAPTULO V **Literal:** CONTRATO **Página:** 37

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

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

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1.- El modelo de contrato a suscribir por las partes, se encuentra en el Capitulo V PROFORMA DEL CONTRATO de las BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL, aprobadas mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, según modificaciones dispuestas en las Resoluciones N° 057-2019-OSCE/PRE, N° 098-2019-OSCE/PRE, N° 111-2019-OSCE/PRE, N° 185-2019-OSCE/PRE, N° 235-2019-OSCE/PRE, N° 092-2020-OSCE/PRE, N° 120-2020-OSCE/PRE, N° 100-2021-OSCE/PRE, N° 137-2021-OSCE/PRE, N° 193-2021-OSCE/PRE, No. D000086-2022-OSCE/PRE

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 07/07/2023

Hora de envío : 16:34:54

**Consulta:** Nro. 2

**Consulta/Observación:**

Para el personal no clave, denominado como teleoperadores, se solicita estar cursando como mínimo 3er ciclo de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: enfermería, comunicaciones, marketing, administración, economía, ing. De sistemas, informática, computación, Ing. industrial, sociología, relaciones industriales, derecho o psicología.

**CONSULTA:**

Respecto a este punto ¿Es factible considerar a personal que esté cursando como mínimo el segundo ciclo de cualquier carrera técnica o universitaria de preferencia: enfermería, comunicaciones, marketing, administración, economía, Ing. de sistemas, informática, computación, Ing. industrial, sociología, relaciones industriales, derecho o psicología?, para así promover mayores oportunidades laborales a los estudiantes que estén buscando un puesto de trabajo.

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

**Numeral:** III

**Literal:** 5.2.3

**Página:** 23

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

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

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1.- Para el personal no clave denominado TELEOPERADORES(AS), indicar que, a través del numeral 5.2.3 de los Términos de Referencia, se estableció el siguiente requisito en FORMACIÓN ACADÉMICA:

"Estar cursando como mínimo el 3er. ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología."

2.- El participante mediante la presente consulta propone: "(...) considerar a personal que esté cursando como mínimo el segundo ciclo de cualquier carrera técnica o universitaria (...)".

3.- La Entidad luego de haber revisado y analizado la sugerencia del participante, estima que esta daría lugar a cambiar las reglas iniciales del procedimiento de selección, condición que no fue materia en la Indagación de Mercado, determinación del valor estimado, ni durante la convocatoria; razón por el cual no resulta viable.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	16:34:54

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

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

CONSULTA:

Con respecto al punto, ¿Es factible considerar a personal que tenga como mínimo 03 meses de experiencia en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador (a) telefónico(a) en entidades públicas y/o privadas?, lo cual nos permitirá una mayor cantidad de profesionales interesados en el puesto.

Además, ¿Es factible considerar al personal que en la denominación de su constancia/certificado de trabajo o cualquier documento que demuestre de manera fehaciente la experiencia, figure un cargo distinto al solicitado pero que haya realizado funciones similares?.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

- 1.- Para el personal no clave denominado TELEOPERADORES(AS), indicar que, a través del numeral 5.2.3 de los Términos de Referencia, se estableció el siguiente requisito en EXPERIENCIA LABORAL:  
"Experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades públicas y/o privadas."
- 2.- El participante mediante la presente consulta propone: "(...) considerar a personal que tenga como mínimo 03 meses de experiencia (...)".
- 3.- La Entidad luego de haber revisado y analizado la sugerencia del participante, estima que esta daría lugar a cambiar las reglas iniciales del procedimiento de selección, condición que no fue materia en la Indagación de Mercado, determinación del valor estimado, ni durante la convocatoria; razón por el cual no resulta viable.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	16:34:54

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Para el personal no clave, denominado como teleoperadores, se solicita conocimiento complementario en manejo de software en entorno Windows: Procesador de texto, hoja de cálculo.

CONSULTA

¿Es factible validar dicho conocimiento complementario mediante una declaración jurada?, acción que se viene realizando en la actualidad con los trabajadores que ingresan a laborar a servicios de funciones similares.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1.- El requisito de Conocimiento Complementario: Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, establecido en el numeral 5.2.3 para el personal no clave denominado TELEOPERADORES(AS) de los Términos de Referencia, a efectos de generar una mayor pluralidad de postores al procedimiento de selección, será sustentada con Declaración Jurada.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	16:34:54

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Para el personal no clave, denominado como teleoperadores, se solicita poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa. Tolerancia al estrés laboral.

**CONSULTA**

¿Es factible validar dichas habilidades mediante una declaración jurada?, acción que se viene realizando en la actualidad con los trabajadores que ingresan a laborar a servicios de funciones similares.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** III    **Literal:** 5.2.3    **Página:** 23

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

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

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1.- El requisito de Habilidades: Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa. Tolerancia al estrés laboral., establecido en el numeral 5.2.3 para el personalpersonal no clave denominado TELEOPERADORES(AS) de los Términos de Referencia, a efectos de generar una mayor pluralidad de postores al procedimiento de selección, será sustentada con la Declaración Jurada a los términos de referencia que presente el postor.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:58:56

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Consultamos a vuestro Comité Especial si alternativamente a lo señalado como garantía de Fiel Cumplimiento, tomaran en cuenta para este proceso lo prescrito en el Decreto Legislativo N°1553 el cual establece medidas en materia de inversión pública y de contratación pública que coadyuven al impulso de la reactivación económica y que señala literalmente en su Art. 9 FONDO DE GARANTIA COMO MEDIO ALTERNATIVO PARA GARANTIZAR LOS CONTRATOS. Que establece La posibilidad que el postor adjudicado pueda optar por un medio alternativo a la garantía de fiel cumplimiento, extendiéndose dicha autorización inclusive a los procedimientos de selección iniciados de acuerdo al sub numeral 9.2.

Se utilizara este medio alternativo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2.2 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta. Conforme a los siguientes argumentos:

1. En el marco del literal literal a) del sub numeral 2.1.1 del numeral 2.1 del artículo 2 de la Ley N° 31696, se establece que el Poder Ejecutivo está facultado, en materia de inversión pública, para establecer disposiciones especiales hasta diciembre del 2024 para: i) autorizar disposiciones sobre licencias de habilitación urbana y edificación; ii) autorizar medidas relativas a la certificación ambiental e información para la elaboración de estudios ambientales para proyectos de inversión pública; y, iii) autorizar la ejecución de inversiones de optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) con recursos del canon, sobre canon, regalías mineras y del Fondo de Desarrollo Socioeconómico de Camisea (FOCAM).
2. En ese sentido, el Decreto Legislativo N°1553 se encuentra enmarcado en el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, por lo que no aplicaría a la presente contratación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:58:56

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

1.5 SISTEMA DE CONTRATACION

El presente procedimiento se rige por el SISTEMA A SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

Ademas se señala en el numeral 12 que la prestación del servicio se pagara en 12 armadas iguales?????

Consultamos a vuestro Comité debería aclarar si existe un error, ya que los servicios concernientes a la prestación del servicio de intermediación laboral deberían ser a Precios Unitarios, porque en definitiva es un servicio que se liquidara mes a mes y se descontaran las diferencia existente de acuerdo a lo que establezca el expediente de contratación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1.5 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1.- De conformidad con el artículo 40° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el SISTEMA DE CONTRATACIÓN A SUMA ALZADA, es aplicable: cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén totalmente definidas, tanto en las especificaciones técnicas de los bienes a contratar, como en los términos de referencia de los servicios, y en los planos y especificaciones técnicas que forman parte del expediente técnico, en el caso de obras.

2.- La contratación materia de este procedimiento de selección, cumple con definir en los Términos de Referencia, la cantidad de personal que se requerirá de manera exacta, por lo que resulta aplicable convocar el proceso de selección bajo el sistema de suma alzada.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:58:56

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

1.10 BASE LEGAL

Observamos el presente numeral porque hemos podido verificar que las bases Capítulo 1 ¿ Generalidades, no se encuentran elaboradas con arreglo a las normas prescritas para las Bases Estandarizadas. Normas que son de cumplimiento obligatorio para todas las Entidades que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley de contrataciones del Estado, conforme al artículo 3 de la Ley N° 30225, , y sus modificatorias.

Su uso, es obligatorio según lo establece el numeral 47.3 del artículo 47 del reglamento, con el fin que se garantice la eficiencia en las contrataciones públicas, de manera oportuna con una mejor oferta económica y técnica, respetando los principios de transparencia imparcialidad y trato justo e igualitario a los potenciales postores.

Hemos podido verificar en la sección general de la Bases Administrativas, numeral 1.10 BASE LEGAL. Que si bien la normatividad general se ha publicado. se ha omitido la normatividad con la que se ejecutará la prestación del servicio. Las bases estandarizadas prevén obligatoriamente, no solo consignar la normas generales. Si no de todas aquellas normas especiales que procuren el objeto de la convocatoria entre otras, como la mención del Decreto Legislativo 27626 ley de intermediación laboral y el Decreto Legislativo 728 sus reglamentos y modificatorias vigentes, la vinculación de ambas permitirá establecer que los postores participantes sean MYPE o no, se obliguen al efectuar sus cálculos laborales dentro del ámbito del Régimen General laboral al amparo del Art 7 de la ley 27626 y que vuestro Comité lo ha establecido de manera general en el numeral 8.2 literal e).

Esta normativa específica solo es mencionada tangencialmente en Números posteriores. Cuando la información suministrada tiene que ser clara y transparente a fin de cumplir a cabalidad con los requisitos y formalidades establecidas por la Ley N° 27626 y el Decreto Supremo N°003-2002-TR y normas complementarias.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1      **Literal:** 1.10      **Página:** 14

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

Art 2 Literal c

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

Se acoge la observación por los siguientes argumentos:

1.- El objeto del presente procedimiento de selección, es la ¿Contratación del Servicio de Intermediación Laboral que brinde servicios de otorgamiento de citas, reconfirmación de citas; información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos; en la central telefónica ¿EsSalud en Línea¿ de la Sede Central de EsSalud.¿; por lo que, el (1) Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y el (2) Reglamento de la Ley N° 27626, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2002-TR y sus normas modificatorias, serán incorporados en el numeral 1.10, Base Legal del Capítulo I de la Sección Específica de las Bases en la etapa la Integración de Bases, precisando que dichos los dispositivos legales son aplicables al presente procedimiento de selección.

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

null



Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código : 20600283252

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

Fecha de envío : 07/07/2023

Hora de envío : 23:58:56

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

6.3 OTRAS OBLIGACIONES

Consultamos sobre

h) El contratista es responsable del pago puntual de las remuneraciones del personal destacado (al final de cada mes) así como de todos los importes que po el pago corresponda de tales remuneraciones¿¿.

Ademas en el Numeral 7 Condicion del Servicio se señalo al pie que

(\*) el día feriado establecido por ley y que fuera trabajado, se pagara de acuerdo a la legislación laboral vigente

Deseamos se absuelva clara y coherentemente lo señalado, ya que si bien se menciona las consideraciones para el calculo que se aplicara para establecer la base imponible para el SCTR Pensión y Salud, y seguramente la base imponible que afectara el cálculo del Seguro de Vida Ley, y para ello se alcanza el extracto del párrafo que es copia fiel del Pronunciamiento N° 095-2021/OSCE-DGR, por lo que se desea a fin de no tener variación de conceptos y que ello lleve a contingencias en la etapa de evaluación por parte del Comité, se requiere, basados en nuestro humilde entender afirmen o nieguen o aclaren finalmente los componentes de la base imponible para su cálculo, tanto del sctr salud y pensiones como del seguro de vida ley.

1.- Para la base Imponible del cálculo del SCTR Pensiones y Salud, se tomará la suma de la remuneración Básica, la asignación familiar y las vacaciones prorrateadas al amparo del D. Legislativo N°713.

2.- En el caso del cálculo del Seguro de Vida Ley de acuerdo con la Ley N° 29549 solo se constituirá como base imponible las sumas que figuran en el Libro Planilla y Boletas de pago percibida habitualmente por el trabajador aun cuando sus montos puedan variar en razón a incrementos, por lo cual en este caso solo se tomara la remuneración básica y la Asignación Familiar.

3.- Además si el calculo de los 16 feriado anuales y domingos serán considerados como parte de la remuneración bruta y no como gasto como acostumbran a construir algunos postores y además se verán afectas a leyes laborales, favor de confirmar

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6

**Literal:** 6.3

**Página:** 26

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

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

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1.- El Decreto Legislativo 728, establece los criterios para el tratamiento de la Remuneración Bruta y los criterios para la aplicación del cálculo de los Beneficios Laborales al amparo de su régimen general, ya que al tratarse el presente proceso de una contratación para la prestación de un Servicio de Intermediación Laboral, deberá esta última ser coherente con lo normado en el Art 7 de la Ley 27626, "Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores", Debiendo entenderse de su aplicación debe ser similar al calculo del Régimen laboral General.

2.- Con relación a las bases imposables sugeridas por el participante para el cálculo y elaboración de la Estructura de Costos, indicar que se deben calcular conforme a Ley, los mismos que corresponden al RÉGIMEN GENERAL.

3.- En consecuencia, indicar que, los cálculos de los Derechos y Beneficios Laborales de los Trabajadores, serán realizados conforme al RÉGIMEN LABORAL GENERAL, respetando los beneficios al 100%, más no sobre regímenes distintos

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:58:56

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

**6.3 OTRAS OBLIGACIONES**

l) el contratista sera responsable del deterioro de los equipos de computo, de comunicaciones y/o mobiliario¿¿.  
Consultamos si al inicio de la prestacion del servicio habra un inventario de entrega de los equipos recibidos para su conformidad por parte del contratista

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.3      **Página:** 26  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

1. De acuerdo a los Términos de Referencia, numeral "6.4 Recursos y Facilidades a ser provistos por la Entidad: La entidad proporcionará los recursos necesarios durante la prestación del servicio en los ambientes destinados a Essalud en Línea de la Sede Central, siendo éstos los siguientes: Computadoras, Equipos head set, Módulos de trabajo y sillas, Soporte tecnológico para el trabajo en red y prestación del servicio".
- 2.- Por tanto, todos los equipos que serán de uso en el Call se encontrarán operativos y en óptimo funcionamiento, los mismos que deben continuar manteniendo su operatividad durante la prestación del servicio y permancerán dentro de las oficinas de la institución, lo cual puede ser verificado por el postor adjudicado el día de la instalación del servicio.
- 3.- Adicionalmente, precisar que las acciones de deterioro previamente mencionadas, se refieren a las que son ocasionadas por el personal destacado por parte del contratista, que se presentan debido al uso inadecuado, como por ejemplo: instalar programas no autorizados, botar líquidos que puedan caer sobre el equipo de cómputo, etc; y no al deterioro propio del uso en las actividades del servicio.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:58:56

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

6.3 OTRAS OBLIGACIONES

u) el contratista proporcionara, como minimo , dos capacitaciones al año demanera semestral¿¿.

Consultamos si la capacitación podrá ser otorgada de manera virtual, conservando la presentación del informe, la lista de participantes y su respectiva certificación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, conforme a los siguientes argumentos:

- 1.- De acuerdo al numeral 6.3 Otras Obligaciones de los términos de referencia, en el literal u) la entidad solicita "El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (06) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención y el nivel de habilidades útiles en el servicio (...)"
- 2.- Además indica "Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, la misma que será conducida por personal calificado".
- 3.- Por lo que podría otorgarse de manera virtual.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	07/07/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:58:56

**Observación: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

### 6.3 OTRAS OBLIGACIONES

W) El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el MINSA,,,,,,,,,

Nos dirigimos a vuestro Comité a fin de consultar la duda que nos genera este ítem, tomando en cuenta que el artículo 16 de la TUO de la Ley y el artículo 29 del Reglamento, establece que las especificaciones técnicas, los términos de referencia o el expediente técnico, que integran el requerimiento, contienen la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, siendo que, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación.

Las normas consignadas en la presente Base Legal, y que están relacionadas al COVID son normas que se encuentran desfasadas,

Actualmente, las normas vigentes que para todos los efectos se encuentran citadas en la Resolución Ministerial N°031-2023-MINSA que aprobo la ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-Cov-2¿. En el Decreto Supremo 130-2022-PCM. Que determino la derogatoria del Estado de Emergencia Nacional como consecuencia del COVID19, así como de lo que consideramos su norma antagonista el Decreto Supremo N° 003-2023-SA, el cual prorrogó la emergencia sanitaria a partir del 25 de febrero de 2023, por un plazo de noventa (90) días calendario, cuya norma extiende la vigencia de algunas obligaciones laborales. como el de mantener vigente el Plan de prevención y vigilancia y control del COVID 19, obligaciones de Seguridad y salud en el trabajo en donde quedan suspendidas la obligación de efectuar exámenes médicos ocupacionales, de realizar capacitaciones presenciales entre otras, el trabajo remoto en casos específicos, así como de facilidades laborales para personal con familiares con COVID.

Como observaran de su contenido muchos de los procedimientos obligatorios hoy solo son accesorios, por lo que es necesario conocer el criterios de vuestro comité de manera Clara y Coherente dentro de los principios de transparencia, por lo que deseamos se absuelva si se modificara la base legal acorde con la normatividad vigente, si a pesar de lo que se menciona en la última prorroga, si se procederá a la entrega de EPP Sanitario COVID como lo prevé el ítem específico en su Anexo 1 de las Bases Administrativas. y que de confirmarse, la entidad como usuaria deberá de comunicarlo a todos los postores sobre el material específico y la cantidad mensual en detalle a ser entregado a cada uno de los trabajadores, tal y como lo dispone el El Decreto Supremo N° 103-2020-EF aún vigente y que señala en su art 4.1 la necesidad de que la entidad incorpore en el proceso en curso, los requerimientos (Mascarillas y Alcohol) necesarios que deban ser utilizados como parte del protocolo sanitario, siendo la responsabilidad de vuestro Comité de atender dicha información de acuerdo a lo prescrito en el Art 9 de la Ley de Contrataciones.

Es necesario conocer al detalle estos elementos ya que cada uno es generador de costo y afectara directamente a la propuesta económica, su aclaración y absolución de confirmación o por el contrario negarlo deberá ser puesta a disposición y conocimiento de todos los postores sin ningún tipo de privilegios.

**Acápate de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.3      **Página:** 26

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

Art 2 Literal C

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

Se acogió la observación, conforme a los siguientes argumentos:

1.- La entidad solicita en el numeral 6.3 OTRAS OBLIGACIONES, en el literal "w)El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N.° 675-2022-MINSA, que modifica la Directiva Administrativa N¿ 321-MINSA/DIGIESP-2021 ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al SARS CoV-2¿, aprobada por Resolución Ministerial N¿ 1275-2021-MINSA".

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Especifico	6	6.3	26
------------	---	-----	----

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

Art 2 Literal C

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

2.- El pasado 25 de mayo de 2023, venció la última prórroga que por 90 días dispuso el Ministerio de Salud mediante RM N° 031-2023-MINSA , para afrontar la emergencia sanitaria por la COVID-19, con lo cual se han generado obligaciones en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo, que son de responsabilidad de los empleadores.

Por lo tanto, con ocasión de la Integración de Bases, se retirará el literal w) del numeral 6.3 OTRAS OBLIGACIONES.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN DE CITAS, INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS, RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE RECLAMOS, EN LA CENTRAL TELEFONICA ESSALUD EN LINEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Ruc/código : 20600283252

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

Fecha de envío : 07/07/2023

Hora de envío : 23:58:56

**Observación: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

7.2 Nivel Remunerativo

1.-Observamos a vuestro estimado Comité que siendo suministrado el ingreso mínimo neto este se convierte en un valor subjetivo, no acorde con la transparencia con la que debería haber sido publicado , trasgrediendo el artículo 16 del T.U.O de la Ley y en su artículo 29 del Reglamento, establece que el área usuaria es la responsable de la elaboración del requerimiento (términos de referencia en caso de servicios), debiendo estos contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, y las condiciones en las que debe ejecutarse la contratación. PRONUNCIAMIENTO N° 210-2021/OSCE-DGR.

Sobre el particular, cabe señalar que, el artículo 16 del TUO de la Ley y el artículo 29 del Reglamento, establecen que el área usuaria es la responsable de la elaboración del requerimiento (las especificaciones técnicas en el caso de bienes) debiendo estos contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que debe ejecutarse la contratación.

La entrega de solo el valor neto podría establecer errores de calculo de los postores

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

**Numeral: 7**

**Literal: 7.2**

**Página: 30**

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

art3 literalc

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

No acoge la observación, considerando los siguientes argumentos:

1. 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.

2.- Con ocasión de la integración de bases, se incluirá el formato de estructura de costos.

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

null