

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código : 20393495406 Fecha de envío : 21/06/2024  
Nombre o Razón social : BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L. Hora de envío : 16:06:31

## Observación: Nro. 1

### Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3.:

m. Certificado de Salud Física y Mental del personal destacado a ESSALUD, emitido por el Ministerio de Salud.

Según el Literal mencionado observamos que requieren el Certificado de Salud Física y Mental del personal, por lo que, realizamos la siguiente CONSULTA al Comité de Sección:

¿El Certificado de Salud Mental deberá ser emitido por un Profesional PSICÓLOGO o por un PSIQUIATRA?

¿Es indispensable presentar el Certificado de Salud Física y Mental, o también se puede se presentar una Constancia?

O únicamente se presente para la firma del contrato el CERTIFICADO DE SALUD, emitido la RED ASISTENCIAL, ya que en algunos casos el personal médico también labora en el sector MINSA Y ESSALUD, en aras de no generar gastos al personal, ya que hoy en día el alza de vida es muy notorio en nuestro país, y así poder amortiguar gastos innecesarios.

Por ello, solicitamos al Comité de Selección que nos precisen lo mencionado en aras de no tener confusión alguna y evitar inconvenientes al personal al momento de solicitar el Certificado de Salud Mental, de la misma manera evitar gastos incensarios al personal, así como también prevenir observaciones por parte de la Red Asistencial

De lo contrario estarían atentando en contra del REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO EN SUS PRINCIPIOS siguientes:

a) Libertad de concurrencia. Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, DEBIENDO EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3. Literal: m Página: 17

### 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:

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: según el Literal mencionado observamos que requieren el Certificado de Salud Física y Mental del personal, por lo que, realizamos la siguiente CONSULTA al Comité de Sección:

¿El Certificado de Salud Mental deberá ser emitido por un Profesional PSICÓLOGO o por un PSIQUIATRA?

Al respecto, en calidad de área usuaria, se precisa, el certificado de salud mental será otorgado por el

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

---

Específico

2.3.

m

17

**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:**

profesional de psiquiatría.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaría, precisa, el certificado de salud mental será otorgado por el profesional de psiquiatría.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:06:31

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

**PERFIL DE LAS OPERADORAS/ORIENTADORAS DE LOS MÓDULOS:**

Formación universitaria hasta el sexto ciclo concluido o egresada de carrera técnica: Técnico en Enfermería, Computación e Informática, Obstetricia, Medicina Física y Rehabilitación, Psicológica, Contabilidad, Administración.

De acuerdo al literal requerido observamos que estarían restringiendo con la participación de Profesionales de otras ESPECIALIDADES para el cargo de OPERADORAS/ORIENTADORAS, es por ello, solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR el perfil de las OPERADORAS y se amplió las Carreras Profesionales en las Bases Integradas, en aras de que no haya restricción alguna para los participantes, y tampoco haya DISCRIMINACION ALGUNA ya que así lo indica la COSNTITUCION POLITICA DEL PERU, de tal manera, dar mayor oportunidad laboral, caso contrario se estaría vulnerando el REGLAMENTO DE C ONTRATACIONES DEL ESTADO y vulnerando la CONTITUCION POLITICA DEL PERU, además irían en contra los PRINCIPIOS como son a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

**Acápate de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9.2.      **Literal:** 9.2.      **Página:** 27

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

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

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: PERFIL DE LAS OPERADORAS/ORIENTADORAS DE LOS MÓDULOS.

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

Al respecto, en calidad de área usuaria, se mantiene el PERFIL DE LAS OPERADORAS/ORIENTADORAS, porque estamos solicitando diversidad de carreras técnicas que brindará el apoyo a los pacientes asegurados.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, se mantiene el PERFIL DE LAS OPERADORAS/ORIENTADORAS, porque estamos solicitando diversidad de carreras técnicas que brindará el apoyo a los pacientes asegurados.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:06:31

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

**DISPOSICIONES SANITARIAS**

- El contratista acatará el cumplimiento de las disposiciones legales que dicten los sectores y autoridades competentes para la prevención y control del COVID ¿ 19.

Por lo que no se encuentra 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 dichos literales.

Es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el literal mencionado, ya que no se encuentra latente la COVID 9, y 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:** 19      **Literal:** 19      **Página:** 31

**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:**

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: El contratista acatará el cumplimiento de las disposiciones legales que dicten los sectores y autoridades competentes para la prevención y control del COVID ¿ 19.

Solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el literal mencionado, ya que no se encuentra latente la COVID 19, y de conformidad con lo establecido solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se acoge la observación, en cumplimiento de las normas vigentes.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, acoge la observación, en cumplimiento de las normas vigentes.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:06:31

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

FORMACIÓN ACADÉMICA SUPERVISOR

CARRERA UNIVERSITARIA EN ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD, INGENIERÍA INDUSTRIAL, INGENIERÍA DE SISTEMAS

De acuerdo al literal requerido observamos que estarían restringiendo con la participación de Profesionales de otras ESPECIALIDADES para el cargo de SUPERVISOR(ES), es por ello que, solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR el perfil y se amplíe 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 CARRERA PROFESIONAL de PREFERENCIA Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Económicas y/o Contables, , enfermería, obstetricia, odontología, psicología, laboratorio clínico, farmacia, computación e informática, secretariado, educación; en aras de que no haya restricción alguna para los participantes y dar mayor oportunidad laboral al personal, además se establece claramente que está prohibido 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, así mismo 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:** 3.2.      **Literal:** b.3.1.      **Página:** 37

**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:**

s consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Arrea Usuaría a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaría.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: FORMACIÓN ACADÉMICA SUPERVISOR.

Solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR el perfil y se amplíe 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 CARRERA PROFESIONAL de PREFERENCIA Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Económicas y/o Contables, , enfermería, obstetricia, odontología, psicología

Al respecto, en calidad de área usuaria, se resalta, el cargo de supervisor es con título universitario o grado de bachiller, son trabajos de supervisión y de mucha responsabilidad en la ejecución del servicio, por lo que se mantiene el perfil del supervisor.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaría, se resalta, el cargo de supervisor es con título universitario o grado de bachiller, son trabajos de supervisión y de mucha responsabilidad en la ejecución del servicio, por lo que se mantiene el perfil del supervisor.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:06:31

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

**EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**

Contar con un año de supervisión de personal de módulos de atención de entidades públicas o privadas de salud.

No se encuentra de acuerdo con lo mencionado, debido a que estaría restringiendo la participación a los personales que cuentan con la experiencia laboral de otro servicio dentro de empresas de salud, en tanto solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral sea de la siguiente manera:

Los (as) Supervisores (as):

Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) en servicios de atención al cliente o servicios similares; y/o, mínimo dos (02) años como operador(a) en servicios de atención al cliente y/o servicios similares, del personal clave requerido como Supervisor(a).

Y que hayan brindado servicios en los Centros Asistenciales, ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con la experiencia laboral. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde a ¿Apoyo a los Módulos de Atención al Asegurado de La Red Asistencial de Ayacucho¿ y se requiere personal con amplia experiencia para el cargo de Supervisor.

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.4.      **Página:** 37

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE.

Solicita experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) en servicios de atención al cliente o servicios similares; y/o, mínimo dos (02) años como operador(a) en servicios de atención al cliente y/o servicios similares, del personal clave requerido como Supervisor(a).

Al respecto, en calidad de área usuaria, se mantiene la experiencia del personal clave, siendo un requisito mínimo que la gran mayoría cumple..

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, se mantiene la experiencia del personal clave, siendo un requisito mínimo que la gran mayoría cumple.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:06:31

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/.700,000.00 SETECIENTOS MIL CON 00/100 SOLES, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD O MINSA, esto para corroborar la destreza del postor a nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directamente relacionada con citas médicas.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en ESSALUD O MINSA, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ESPECÍFICAMENTE.

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

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2.      Literal: C      **Página: 38**

**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:**

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD O MINSA, esto para corroborar la destreza del postor a nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directamente relacionada con citas médicas.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se ratifica la experiencia del postor, se trata de una experiencia en la especialidad indicada en la Ley de Contrataciones del Estado.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, ratifica la experiencia del postor, se trata de una experiencia en la especialidad indicada en la Ley de Contrataciones del Estado.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20610889833	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	C & S SERVICIOS GENERALES PERU S.A.C	Hora de envío :	21:56:04

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

OBSERVAMOS QUE EL COMITÉ DE SELECCIÓN SOLICITA:

en la FORMACIÓN ACADÉMICA del personal:

El Supervisor(a) para la prestación del servicio deberá cumplir con la formación académica de Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas.

En sentido precisamos que estarían restringiendo la participación a otros profesionales ya que se visualiza que solo piden algunas carreras de Profesión Universitaria y no estarían dando oportunidad laboral a los Técnicos Profesionales que tienen la misma capacidad para ocupar el cargo de supervisor.

Por ello solicitamos que MODIFIQUEN en las bases integradas y den la oportunidad laboral tanto a los Técnicos Profesionales (03 años) y Profesionales Universitarios (IV ciclo) de cual cualquier Carrera Profesional como:

- Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas, Economía y/o contables, Psicología, Computación e Informática, Farmacia, Ciencia de la salud, Secretariado, Educación.

Es por ello reiteramos se MODIFIQUE lo solicitado en aras de cumplir con el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2.      Literal: B.3.1      Página: 37

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a) b) y c)

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: FORMACIÓN ACADÉMICA del personal supervisor. Solicitamos que MODIFIQUEN en las bases integradas y den la oportunidad laboral tanto a los Técnicos Profesionales (03 años) y Profesionales Universitarios (IV ciclo) de cual cualquier Carrera Profesional.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se ratifica la formación académica del personal supervisor, por ser una labor de mucha responsabilidad y decisión en la ejecución del servicio.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, ratifica la formación académica del personal supervisor, por ser una labor de mucha responsabilidad y decisión en la ejecución del servicio.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20610889833	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	C & S SERVICIOS GENERALES PERU S.A.C	Hora de envío :	21:56:04

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

En las Bases Estándar en el Literal C, para la Experiencia del Postor piden que solo se consideren Servicios similares a:

[Servicios de EsSalud en Línea y servicios de apoyo en los módulos de atención de usuarios de entidades de salud].

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, solicitamos que no se considere el término ¿SALUD¿, ya que estarían imposibilitando la participación de otras empresas que tienen la voluntad de participar en este concurso del proceso, ya que piden que la experiencia del postor sea haber brindado servicios a entidades de salud.

A fin de dar oportunidad entre los demás postores, pedimos que también se los considere para una mayor participación, en relación con ello, es pertinente precisar que si no aprueban nuestra observación no estarían cumpliendo el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2.      Literal: C      **Página: 38**

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a), b) y c)

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: para la Experiencia del Postor piden que solo se consideren Servicios similares a, Servicios de EsSalud en Línea y servicios de apoyo en los módulos de atención de usuarios de entidades de salud].

Al respecto, en calidad de área usuaria, se adiciona la experiencia del postor en servicios similares, el servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores para mayor participación de postores.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, se adiciona la experiencia del postor en servicios similares, el servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores para mayor participación de postores.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20610889833	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	C & S SERVICIOS GENERALES PERU S.A.C	Hora de envío :	22:58:47

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

OBSERVAMOS QUE EL COMITÉ DE SELECCIÓN SOLICITA:

En las Bases Estándar en el Literal C, para la Experiencia del Postor piden que solo se consideren Servicios similares a:

[Servicios de EsSalud en Línea y servicios de apoyo en los módulos de atención de usuarios de entidades de salud].

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, solicitamos que no se considere el término ¿SALUD¿, ya que estarían imposibilitando la participación de otras empresas que tienen la voluntad de participar en este concurso del proceso, ya que piden que la experiencia del postor sea haber brindado servicios a entidades de salud.

Por consiguiente, solicitamos que se MODIFIQUE de la siguiente manera: servicios similares a los siguientes: Servicio de Call Center; o Servicio de Citas por Teléfono; o, Servicio de Teleoperador(a); o, Servicio de Otorgamiento, 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 Público en Entidades Públicas o Privadas

A fin de dar oportunidad entre los demás postores, pedimos que también se los considere para una mayor participación, en relación con ello, es pertinente precisar que si no aprueban nuestra observación no estarían cumpliendo el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad

**Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: C Página: 38**

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a), b) y c)

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: solicitamos que no se considere el término ¿SALUD¿, ya que estarían imposibilitando la participación de otras empresas que tienen la voluntad de participar en este concurso del proceso, ya que piden que la experiencia del postor sea haber brindado servicios a entidades de salud.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se ratifica la experiencia del postor en servicios similares, se trata de la experiencia del postor en la especialidad, indicada en la Ley de Contrataciones del Estado.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, se ratifica la experiencia del postor en servicios similares, se trata de la experiencia del postor en la especialidad, indicada en la Ley de Contrataciones del Estado.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20610602232	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	TALENT RUNA S.A.C.	Hora de envío :	23:21:02

**Consulta: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

Se solicita en los requisitos de calificación que el supervisor cuente con la siguiente formación académica:

Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas.

Se solicita al comité indicar si el grado académico solicitado es Titulado o Bachiller . Asimismo, se solicita incorporar la carrera de Economía como parte de las especialidades a considerar para el Supervisor del Servicio.

**Acápite 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):**

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: solicita al comité indicar si el grado académico solicitado es Titulado o Bachiller. Asimismo, se solicita incorporar la carrera de Economía como parte de las especialidades a considerar para el Supervisor del Servicio.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se indica título universitario o grado de bachiller

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, indica título universitario o grado de bachiller

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20610602232	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	TALENT RUNA S.A.C.	Hora de envío :	23:21:02

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

En los requisitos de calificación se solicita como experiencia del postor facturación de servicios similares a servicios de EsSalud en Línea y servicios de apoyo en los módulos de atención de usuarios de entidades de salud.

Se solicita al comité con la finalidad de fomentar la participación de los postores, ampliar los servicios similares a servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores y áreas de servicios relacionadas con las telecomunicaciones, tomando como referencia el requisito de calificación de la AS-SM-10-2024-ESSALUD/RAHU-1 referente a un servicio similar convocado por essalud.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: c      **Página: 35**

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

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: similares a servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se adiciona servicios similares: servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, se adiciona servicios similares: servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20606223707	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES - CONSULTORIA - CONSTRUCTORA GECONSA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMIT	Hora de envío :	23:31:32

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Se detalla la Remuneración Neta para los Operadores = S/ 1,025.00 mensual y Supervisor = S/ 1,600.00 mensual. Se consulta si la Remuneración Neta es luego de haber hecho la deducción por los beneficios sociales.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 10      **Literal:** TDR      **Página:** 27

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

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Area Usuaria a traves de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Reerencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Terminos de Refrencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Organó Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: similares a servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores.

Al respecto, en calidad de área usuaria, se adiciona servicios similares: servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, se adiciona servicios similares: servicio de otorgamiento de citas, servicio de operadores de call center, teleoperadores.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20606223707	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES - CONSULTORIA - CONSTRUCTORA GECONSA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMIT	Hora de envío :	23:32:29

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

Se detalla la Remuneración Neta para Operadores = S/ 1,025.00 mensual y Supervisor = S/ 1,600.00 mensual. Se consulta si está incluido la asignación familiar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 10      Literal: TDR      **Página: 27**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Area Usuaría a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Reerencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Terminos de Refrencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaría.

El Organo Encaragdo de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: consulta, respecto a: se detalla la Remuneración Neta para Operadores = S/ 1,025.00 mensual y Supervisor = S/ 1,600.00 mensual. Se consulta si está incluido la asignación familiar.

Al respecto, en calidad de área usuaria, aclara, el personal asignado a las tareas deberá percibir los beneficios de Ley (sueldo, gratificaciones, CTS, seguro, asignación familiar, etc) de acuerdo a las normas vigentes.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaría, precisa, .el personal asignado a las tareas deberá percibir los beneficios de Ley (sueldo, gratificaciones, CTS, seguro, asignación familiar, etc) de acuerdo a las normas vigentes.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20606223707	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES - CONSULTORIA - CONSTRUCTORA GECONSA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMIT	Hora de envío :	23:33:08

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

Se detalla la Remuneración Neta para Operadores = S/ 1,025.00 mensual y Supervisor = S/ 1,600.00 mensual. Se consulta si los trabajadores estarán en el Régimen Laboral General o en Régimen Laboral Especial (Micro o Pequeña Empresa).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 10      Literal: TDR      **Página: 27**

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

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Área Usuaria a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Referencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Términos de Referencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaria.

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: se detalla la Remuneración Neta para Operadores = S/ 1,025.00 mensual y Supervisor = S/ 1,600.00 mensual. Se consulta si los trabajadores estarán en el Régimen Laboral General o en Régimen Laboral Especial (Micro o Pequeña Empresa).

Al respecto, en calidad de área usuaria, aclara, los trabajadores estarán en el régimen general, de acuerdo al numeral 23 Estructura de Costos de los Términos de Referencia.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaria, aclara, los trabajadores estarán en el régimen general, de acuerdo al numeral 23 Estructura de Costos de los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO A LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20606223707	Fecha de envío :	21/06/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES - CONSULTORIA - CONSTRUCTORA GECONSA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMIT	Hora de envío :	23:34:28

**Observación: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

No se establece el reajuste de precios por el incremento de la Remuneración Mínima Vital. Se observa lo señalado, ya que de existir un incremento y no reconocer la Entidad dicho reajuste, el contratista se vería seriamente perjudicado económicamente, por ello solicitamos incluirlo en las Bases, caso contrario se estaría vulnerando lo normado por el OSCE y la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

OPINIÓN N° 203-2018/DTN y Ley de Contrataciones del Estado.

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

Las consultas y observaciones a las Bases fueron remitidos al Area Usuaría a través de la Nota N° 228-2024-UAIHyS-OA-D-RAAY-ESSALUD por estar referidos a los Términos de Reerencia y a los requisitos de calificación.

De acuerdo al artículo 29 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los Terminos de Refrencia y los Requisitos de calificación corresponde formular y reformular al Área Usuaría.

El Organo Encargado de las Contrataciones, con la respuesta del área usuaria absuelve las consultas/observaciones, respecto a: No se establece el reajuste de precios por el incremento de la Remuneración Mínima Vital. Se observa lo señalado, ya que de existir un incremento y no reconocer la Entidad dicho reajuste, el contratista se vería seriamente perjudicado económicamente.

Al respecto, en calidad de área usuaria se precisa, el presente servicio se encuentra en el sistema de contratación de suma alzada.

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

El Órgano Encargado de las Contrataciones, con los fundamentos del Área Usuaría, el presente servicio se encuentra en el sistema de contratación de suma alzada. Deberá prever en la estructura de costos.