

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	26/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	11:55:46

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

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

¿Las ofertas serán admitidas, evaluadas, y calificadas ÚNICAMENTE en base a los documentos exigidos en: documentos para la admisión de la oferta (numeral 2.2.1.1 ¿ página 15), requisitos de calificación (numeral 3.2 ¿ página 41 y Factores de evaluación (capítulo IV ¿ página 45), esto según lo establecidos en las BASES ESTÁNDAR?

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

Advertencia ¿ PAGINA 15

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1      **Literal:** A      **Página:** 15

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

Se confirma que la admisión, calificación y evaluación se efectuará conforme a lo solicitado en los numerales respectivos, a fin de preservar el principio de transparencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

Fecha de envío : 26/11/2024

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

Hora de envío : 11:55:46

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

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

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.2.1      Literal: B      **Página: 15**

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

Se confirma que la vigencia de poder no requerirá plazo vigente conforme a lo previsto en las bases.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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.

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	26/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	11:55:46

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

SOBRE:

CAPITULO III ¿ REQUERIMIENTO

3.1 TERMINOS DE REFERENCIA

Para una mejor revisión y análisis de la información y condiciones establecidas en los TERMINOS DE REFERENCIA, se requiere que la entidad brinde los TR en formato Word y los cuadros que forman parte de los TR en formato Excel, ¿Podrían enviar los TR en formato Word y los cuadros que contienen en formato Excel?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1.7      **Literal:** A      **Página:** 19  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

Toda la información respecto al presente procedimiento de selección se encuentra en la plataforma del SEACE y es de libre acceso de todos los postores.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

Fecha de envío : 26/11/2024

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

Hora de envío : 11:55:46

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

SOBRE: ESPERICIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

De acuerdo a lo establecido, los servicios similares que aceptarán son:

¿ Servicio de call center

¿ Servicios de citas por teléfono

¿ Servicio de teleoperadora

¿ Servicio de otorgamiento de citas, confirmación y seguimiento de citas otorgadas en el sistema de referencia información administrativa, económica y de seguros, conserjería en salud y recepción de ingresos y reclamos

¿ Servicio de citas en módulo de atención

¿ Atención al cliente

¿ Atención al público

¿ Podrían indicar si los siguientes servicios orientados a otorgar citas, atender a clientes y atender a públicos serán considerados como experiencia?

¿ Servicio de intermediación laboral de operadoras TELEFÓNICAS para el centro de regulación de urgencias y emergencias nacional CRUEN.

¿ Servicio de otorgamiento y confirmación de citas por teléfono a través del sistema de essalud en línea en las IPRESS propias y de terceros en Lima y Callao

¿ Servicio de intermediación laboral que brinde servicio de otorgamiento de citas en la sede central

**Acápites de las bases : Sección: Especifico**

**Numeral: 3.2**

**Literal: C**

**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 lo siguiente:

En los requisitos de calificación de las Bases Integradas "Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; y/o, Servicio de Citas por Teléfono; y/o, Servicio de Teleoperador(a); y/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; y/o, Servicio de Citas en Módulo de Atención; y/o, Atención al Cliente; y/o, Atención al Público", por cuanto se precisa que los servicios mencionados por el postor, se encuentran enmarcados dentro de los servicios similares señalados en el literal C de los requisitos de calificación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Para la firma del contrato se solicita los Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio, siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes de la convocatoria del servicio.

CONSULTA

SILSA, es una empresa que tiene un área de salud ocupacional, el cual cuenta con médicos ocupacionales y psicólogos; ambos titulados y colegiados, quienes emiten certificados de salud a los operarios para iniciar labores. ¿Es factible considerar los certificados de salud emitidos por nuestros profesionales?

**Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: 2.3 Página: 17**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

- 1.- El Certificado de Salud requerido, necesariamente debe de ser emitido por un establecimiento de salud público o privado, dado que, para la obtención del mismo, se realizan exámenes de varias especialidades, tales como: Espirometría, Oftalmología, Audiometría, Odontología, entre otros.
- 2.- En razón de ello, el citado certificado no podrá ser emitido por el médico de la empresa.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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.

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	26/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	14:58:20

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de supervisores (as) Gestión de Citas (14), se solicita:

1. Habilidades:

Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

Liderazgo

Habilidades de Gestión

Habilidades comunicativas

Habilidades para entrenar

Habilidades de motivación

Trabajo en equipo

2. Capacitación: Mínimo 08 horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

CONSULTA

¿Es factible acreditar los puntos 1 y 2 (habilidades y capacitación), mediante una declaración jurada?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: III TDR      Literal: 5.2.2      Página: 20

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

1.- El requisito de Habilidades: Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa, liderazgo, habilidades de gestión, habilidades comunicativas, habilidades para entrenar, habilidades de motivación, trabajo en equipo, establecido en el numeral 5.2.2 para el personal clave denominado Supervisor(as) de Gestión de Citas 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.

2.- La exigencia de Capacitación: Mínimo 08 horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, establecido en los Requisitos de Calificación para el personal CLAVE: Supervisor (a) de los Términos de Referencia, se debe a que, el personal previamente descrito, entre otras actividades, realizará el registro de información a través de estas herramientas ofimáticas; motivo por el cual, se exige el conocimiento y manejo del mismo. Por lo tanto, debido a que la acreditación busca confirmar en el marco del principio de veracidad y transparencia de la LCE, que en esencia se cumple con esa capacidad, no resulta viable acreditar esa capacitación con una 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-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de supervisores (as) Informes Administrativos, de seguros y otros (02), se solicita:

1. Habilidades:

Poseer habilidades de Liderazgo

Estrategias de comunicación asertiva y escucha activa

Habilidad para el manejo y gestión de equipos

Destreza para incrementar la motivación y la productividad

Disposición para compartir y ampliar conocimientos

Facilidad para generar empatía y conectar fácilmente con sus colaboradores

Servicio al cliente

Capacidad en la resolución de problemas

Adaptabilidad, saber priorizar y manejar tareas múltiples

Técnicas de capacitación

Manejo de clientes con dificultades y/o conflictivos

2. Capacitación: Mínimo 08 horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

CONSULTA

¿Es factible acreditar los puntos 1 y 2 (habilidades y capacitación), mediante una declaración jurada?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III TDR

Literal: 5.2.2

Página: 21

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

1.- El requisito de Habilidades: Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa, liderazgo, habilidades de gestión, habilidades comunicativas, habilidades para entrenar, habilidades de motivación, trabajo en equipo, establecido en el numeral 5.2.2 para el personal clave denominado Supervisor(as) de Gestión de Citas 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.

2.- La exigencia de Capacitación: Mínimo 08 horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, establecido en los Requisitos de Calificación para el personal CLAVE: Supervisor (a) de los Términos de Referencia, se debe a que, el personal previamente descrito, entre otras actividades, realizará el registro de información a través de estas herramientas ofimáticas; motivo por el cual, se exige el conocimiento y manejo del mismo. Por lo tanto, debido a que la acreditación busca confirmar en el marco del principio de veracidad y transparencia de la LCE, que en esencia se cumple con esa capacidad, no resulta viable acreditar esa capacitación con una 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-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de Teleoperadores (as) Gestión de Citas (319) y Teleoperadores (as) Línea Intercultural (04), se solicita:

1. Conocimiento complementario: Manejo de software en entorno Windows: procesador de texto, hoja de cálculo.
2. Habilidades: Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

CONSULTA

¿Es factible acreditar los puntos 1 y 2 (Conocimiento complementario y habilidades), mediante una declaración jurada?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III TDR

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 lo siguiente:

"Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para la Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio", tal como se indica en el ítem Acreditación del Personal No Clave de los Términos de Referencia de las Bases Integradas y se realizará a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

Fecha de envío : 26/11/2024

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

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de Teleoperadores (as) Línea Intercultural (04), se solicita:

Conocimiento complementario: Hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio.

CONSULTA

¿Es factible acreditar dicho Conocimiento complementario mediante una declaración jurada?

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III TDR**

**Literal: b)**

**Página: 24**

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

"Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para la Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio", tal como se indica en el ítem Acreditación del Personal No Clave de los Términos de Referencia de las Bases Integradas y se realizará a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de Teleoperadores (as) Informes Administrativos, de seguros y otros (34), se solicita:

1. Conocimiento complementario: Manejo de software en entorno Windows: Procesador de texto, hoja de cálculo.
2. Habilidades: etiqueta telefónica, empatía, trabajo bajo presión, dominio del estrés laboral, buena retención y comprensión de lectura, normas ortográficas, habilidad verbal, escrita, capacidad de adaptación y habilidad en manejo de sistemas.

CONSULTA

¿Es factible acreditar los puntos 1 y 2 (Conocimiento complementario y habilidades), mediante una declaración jurada?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: III TDR

Literal: c)

Página: 25

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para la Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio. tal como se indica en el ítem Acreditación del Personal No Clave de los Términos de Referencia de las Bases Integradas y se realizará a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de Asistente Estadístico (03) se solicita:

Conocimiento complementario: Manejo de software en entorno Windows: Procesador de texto, hoja de cálculo.

CONSULTA

¿Es factible acreditar dicho Conocimiento complementario mediante una declaración jurada?

**Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III TDR**

**Literal: d)**

**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 lo siguiente:

"Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para la Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio", tal como se indica en el ítem Acreditación del Personal No Clave de los Términos de Referencia de las Bases Integradas y se realizará a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de Asistente Administrativo (02) se solicita:

Habilidades: poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

CONSULTA

¿Es factible acreditar dichos habilidades mediante una declaración jurada?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: III TDR

Literal: e)

Página: 27

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

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

Se aclara la consulta, conforme a lo siguiente:

"Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para la Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio", tal como se indica en el ítem Acreditación del Personal No Clave de los Términos de Referencia de las Bases Integradas y se realizará a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 14:58:20

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

Para el puesto de asistente estadístico, se solicita experiencia laboral de dos (02) años como técnico en computación, estadística, asistente o auxiliar administrativo.

**CONSULTA**

A fin de tener una oferta laboras más atractiva, ¿Es factible considerar la experiencia laboral como: programador, asistente programador, auxiliar en informática, asistente en informática, digitador y /o afines?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** III TDR      **Literal:** d)      **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 lo siguiente:

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 y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse, por lo cual la experiencia mínima requerida deberá mantenerse de acuerdo a lo establecido en el requerimiento.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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.

Ruc/código :	20600712544	Fecha de envío :	26/11/2024
Nombre o Razón social :	RED SIETE SERVICIOS INTEGRALES PERU SRL	Hora de envío :	18:53:04

**Observación: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3

Literal ¿m¿ y el numeral 6.3. Literal ¿x¿ Página 30, Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio.

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

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

Solicitamos al Comité de Selección que para la firma del contrato el CERTIFICADO DE SALUD, sea emitido por 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, 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:**

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

En atención a la observación planteada por el participante y con la autorización del área usuaria este Colegiado debe precisar que el mencionado requisito deberá ser presentado por el postor ganador de la Buena Pro es decir conociéndose que ejecutara el Contrato por tal razón no se estuviera vulnerando ningún principio de la contratación pública, asimismo, no es considerado una barrera de acceso para la participación de los postores, dicha presentación debe ser considerada tal y cual ha sido descrita en los términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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.

Ruc/código :	20600712544	Fecha de envío :	26/11/2024
Nombre o Razón social :	RED SIETE SERVICIOS INTEGRALES PERU SRL	Hora de envío :	18:53:04

**Observación: Nro. 15**

**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 MINISTERIAL N° 022-2024/MINSA, QUE APRUEBA LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 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.

Según lo mencionado 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 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.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.3      Literal: W      Página: 30

**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:**

No se acoge la observación, debido 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° 022-2024/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2."

2.- La RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 022-2024/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, precisa que "resulta necesario actualizar la normativa relacionada con la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo a la exposición a SARS-CoV-2 considerando el contexto epidemiológico actual, puesto que la COVID-19 ya no constituye una emergencia de salud pública internacional".

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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.

Ruc/código :	20600712544	Fecha de envío :	26/11/2024
Nombre o Razón social :	RED SIETE SERVICIOS INTEGRALES PERU SRL	Hora de envío :	18:53:04

**Observación: Nro. 16**

**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 (02 Supervisores y 12 Teleoperadoras) 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:** 28

**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 y/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 :** CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** 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.

---

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20600712544

Nombre o Razón social : RED SIETE SERVICIOS INTEGRALES PERU SRL

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 18:53:04

**Observación: Nro. 17**

**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; y/o mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades pública y/o privadas.

En tanto solicitamos al comité de selección que MODIFIQUEN en las Bases y 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

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico

Numeral: 3.2

Literal: B.1.2

Página: 42

**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 y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/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 y/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 : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : 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.

Ruc/código : 20600712544

Nombre o Razón social : RED SIETE SERVICIOS INTEGRALES PERU SRL

Fecha de envío : 26/11/2024

Hora de envío : 18:53:04

**Observación: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

#### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 14,974.974.00 (Un CATORCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SETESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO 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.

Observamos que requieren que como experiencia del postor se acredite el monto de S/. 14,974.974.00 (Un CATORCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SETESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO CON 00/100 SOLES), por lo que se esta restringiendo la participación de otros postores que brindan servicios óptimos y eficaces.

Asimismo también no estarían considerando a las empresas como las Micro y Pequeñas Empresas para este proceso, por ello, y también se estaría vulnerando la CONSTITUCION POLITICA DEL PERU discriminando a las micro y pequeñas empresas.

Y solicitamos al Comité de Selección que en las Bases del proceso MODIFIQUEN la Experiencia del postor y disminuyan a un monto de S/ 5,000.000.00 (CINCO MIL MILLONES CON 00/100 SOLES), con la finalidad de promover la mayor participación de postores a este proceso que también cuentan con la debida experiencia, o de lo contrario se daría a entender de que este proceso estaría direccionado a un dicho postor.

Por otro lado, también 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 directa mente 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

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: c      Página: 43

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

RDLCE PRINCIPIOS c) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

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

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

1.- Las "Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general", aprobada por la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, vigentes a partir del 15 de julio de 2020, a través de los Requisitos de Calificación, entre otros, prevé el factor EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, cuyo monto facturado acumulado no podrá ser mayor a TRES (3) VECES el valor estimado de la contratación, 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.

2.- Al respecto, el monto facturado acumulado para acreditar la experiencia del postor en la especialidad se

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-18-2024-ESSALUD/GCL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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.

Específico

3.2

c

43

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

RDLCE PRINCIPIOS c) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

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

encuentra dentro de lo normado por la Ley de Contrataciones con el Estado (no excede tres veces el valor referencial), siendo éste un requisito indispensable para garantizar que los postores posean la experiencia mínima para ejecutar el servicio requerido, por su complejidad y expertise necesarios.

3.- Respecto a que no se estaría considerando a las Micro y Pequeñas Empresas, podemos mencionar que, el Gobierno dictó una serie de medidas de promoción a las micro y pequeñas empresas para competir en las compras estatales, como por ejm. el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, el Decreto Supremo N° 008-2008-TR, entre otros.

4.- Finalmente, 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