

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/07/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:02:30

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga Essalud en Línea bajo la administración de la Red Asistencial Pasco.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PASCO pueda prever algún tipo de desabastecimiento inminente ante algún posible recurso de apelación o ya sea el caso que un postor haya tenido sanciones o penalidad o haber sido inhabilitado por mandato judicial.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta una declaración jurada de no haber sido SANCIONADO ante el TRIBUNAL DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, de No haber TENIDO PENALIDAD ALGUNA y de no haber tenido Inhabilitación por

Mandato Judicial, ya sea como postor o como integrante de un consorcio.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, siendo que se trata de un servicio de otorgar citas médicas.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 4    **Literal:** 4.1.    **Página:** 01

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

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

O SE ACOGE la observación.

en amparo al ¿Principio de Libertad de concurrencia¿ que rigen las contrataciones públicas, regulado en el artículo 2 del TUO de la LEY N° 30225.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 03/07/2023

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

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga Essalud en Línea bajo la administración de la Red Asistencial Pasco.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PASCO pueda prever que algún postor haya sido descalificado en un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones del estado o estar impedido o sea la continuación de una empresa sancionada, y pretenda presentar su oferta aun cuando estaría impedido de contratar con el estado, o ya sea que para acreditar experiencia empresarial presenten un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga.

de darse estos hechos acarrearían perdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada que no fue descalificado de un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones por estar impedido debido a que es la sucesión o continuidad de una empresa sancionada para contratar con el estado.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio.

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

**Numeral:** 4

**Literal:** 4.1.

**Página:** 1

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

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

NO SE ACOGE la observación.

en amparo al ¿Principio de Libertad de concurrencia¿ que rigen las contrataciones públicas, regulado en el artículo 2 del TUO de la LEY N° 30225.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 03/07/2023

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga Essalud en Línea bajo la administración de la Red Asistencial Pasco.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PASCO pueda prever que algún postor haya brindado servicios de tercerización y pretenda presentar su oferta aun cuando requieren una empresa de intermediación laboral.

de darse estos hechos acarrearían perdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta el siguiente documento requerido para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada donde indique que brindo únicamente servicios de intermediación laboral y no de tercerización.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 4

**Literal:** 4.1.

**Página:** 1

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

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

NO SE ACOGE la observación.

en amparo al ¿Principio de Libertad de concurrencia¿ que rigen las contrataciones públicas, regulado en el artículo 2 del TUO de la LEY N° 30225.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 03/07/2023

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales del Personal.

Por lo que solicitamos al comité de selección, que únicamente se presente el CERTIFICADO ÚNICO LABORAL, emitido por el MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO, es decir el CERTIADULTO (Certificado Único Laboral para Personas Adultas), SEGÚN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o el CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2020-TR), donde en dichos certificados indican información personal así como los ANTECEDENTES POLICIALES, ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES, caso contrario no estarían dando cumplimiento a los decretos mencionados, es por ello se reitera y se presente únicamente el CERTIFICADO UNICO LABORAL del personal SUPERVISOR Y TELEOPERADOR.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3.**

**Literal: W**

**Página: 27**

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

Decreto Supremo N° 014-2020-TR Decreto Supremo N° 014-2018-TR

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

SE ACOGE la observación, el área usuaria con Nota N° 065-UARMRyCR-RAPA-ESSALUD-2023, indica que:

se presentará el CERTIFICADO ÚNICO LABORAL, emitido por el MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO, es decir el CERTIADULTO (Certificado Único Laboral para Personas Adultas), SEGÚN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o el CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2020-TR), donde en dichos certificados indican información personal así como los ANTECEDENTES POLICIALES, ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES, el mismo que se presenta para la suscripción del contrato.

Se procede con la adaptación de las Bases integradas

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

Siendo la redacción del párrafo el siguiente:

" (¿)

. Certificado de antecedentes penales y judiciales y/o el CERTIADULTO y/o el CERTIJOVEN, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses antes de la convocatoria."

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 03/07/2023

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

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Plan de Vigilancia prevención y control de COVID ¿ 19 en el trabajo, aprobado por la entidad correspondiente.

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

**Acápite de las bases :** Sección: Específico

**Numeral:** 6.3.

**Literal:** W

**Página:** 27

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b) y c)

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

SE ACOGE la observación, el área usuaria con Nota N° 065-UARMRyCR-RAPA-ESSALUD-2023, indica que: se elimina el párrafo "Plan de Vigilancia prevención y control de COVID-19 en el Trabajo, aprobado por la entidad correspondiente."

Se procederá a adaptar las Bases integradas.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 03/07/2023

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados interrumpidamente durante 16 horas diarias.

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 el Teleoperador, 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 08 teleoperadores) que labore de lunes a domingo incluyendo los feriados sin tener DESCANSO alguno; y de acuerdo a la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, en su artículo N° 25 donde dice lo siguiente:

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

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

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

**Literal:** 7.1.

**Página:** 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, el área usuaria con Nota N° 065-UARMRyCR-RAPA-ESSALUD-2023, indica que: el presente requerimiento es concordante con la necesidad de la Entidad para el cumplimiento de la finalidad pública conforme se regula en el artículo 16 del TUO de la LEY N° 30225.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 03/07/2023

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

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto por cargo de trabajo correspondiente al Personal Teleoperador (a), sería el monto de S/1,000.00, sin embargo, el 3 de abril de 2022, se publicó el Decreto Supremo No. 003-2022-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada a S/ 95.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 930.00 a S/ 1,025.00, es por ello que solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR en las Bases la Remuneración Neta Mensual de los personales, de acuerdo a ello solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no generar confusión alguna, al momento de hacer el pago al personal, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Específico

**Numeral:** 7

**Literal:** 7.2.

**Página:** 28

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

Decreto Supremo No. 003-2022-TR RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c), d) y e)

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

NO SE ACOGE la observación,  
el área usuaria con Nota N° 065-UARMRyCR-RAPA-ESSALUD-2023, indica que:  
la remuneración neta que persibirá el personal es de S/ 1,000.00.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 03/07/2023

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

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

En tanto solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral sea de haber brindado servicios de ESSALUD O MINSA, ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con la experiencia laboral. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal con amplia experiencia.

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

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

**Literal: B.2.**

**Página: 32**

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

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

NO SE ACOGE la Observación,  
el área usuaria con Nota N° 065-UARMRyCR-RAPA-ESSALUD-2023, indica que:  
el presente requerimiento es concordante con la necesidad de la Entidad para el cumplimiento de la finalidad pública conforme se regula en el artículo 16 del TUO de la LEY N° 30225.

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

null



Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-ESSALUD/RAPA.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA DOCE MESES - RED ASISTENCIAL PASCO

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 03/07/2023

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

Hora de envío : 17:02:30

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000.00 (Quinientos Mil con 00/100), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los 08 años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago.

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 directa mente relacionado 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.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico

Numeral: 3.2.

Literal: C

Página: 32

**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:**

NO SE ACOGE la Observación,

el área usuaria con Nota N° 065-UARMRyCR-RAPA-ESSALUD-2023, indica que:

el presente requerimiento es concordante con la necesidad de la Entidad para el cumplimiento de la finalidad pública conforme se regula en el artículo 16 del TUO de la LEY N° 30225.

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

null