

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:06:04

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

EL CONTRATISTA DEBERÁ TENER EN CONSIDERACIÓN LAS MEDIDAS DISPUESTAS POR EL MINISTERIO DE SALUD MEDIANTE LA RESOLUCIÓN MINSTERIAL 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.

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

**Acápite de las bases :** Sección: Específico      **Numeral:** 6.3.      **Literal:** w      **Página:** 29

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

Decreto Supremo 003-2023-SA RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

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

Se acoge la observación.

Se suprimirá con ocasión de la integración de bases.

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

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 13/03/2025

Hora de envío : 17:06:04

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

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

Por lo que no se encuentra acorde con lo requerido ya que observamos que no se está respetando el día libre a la semana, es por ello que solicitamos y nos PRECISEN exactamente los días que deben laborar tanto el personal supervisor y teleoperadores, en aras de cumplir con su día de descanso que por ley les corresponde según la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, o caso contrario la empresa que obtenga la buena pro podría elaborar su rol de trabajo, en aras de rotar al personal y que así puedan tener su día de descanso y así cumplir con lo requerido, ya que en las bases requieren que el personal únicamente sea de (01 Supervisores, 06 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:** 30

**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 Peru, 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:**

Ninguno.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 13/03/2025

Hora de envío : 17:06:04

**Observación: Nro. 3**

**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.

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

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

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

**Literal: B.1.2**

**Página: 35**

**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:**

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 13/03/2025

Hora de envío : 17:06:04

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

#### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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

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

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

**Literal:** C

**Página:** 36

**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:

Debe precisar que el mencionado requisito de calificación ha sido considerado también en años anteriores no teniendo ninguna observación al respecto obteniendo el cumplimiento de la ejecución contractual, por lo que se determina que se debe cumplir con lo establecido en el indicado requisito de calificación tomándose en cuenta 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

\* 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:**

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPañIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

**Consulta:** Nro. 5

**Consulta/Observación:**

CONSULTA: PARA GENERAR MAYOR CANTIDAD DE POSTORES SOLICITAMOS AL COMITÉ SE REDUZCA A 4 CICLOS DE ESTUDIOS.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** TDR      **Literal:** 5.2.2.      **Página:** 23

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

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

En atención a la consulta planteada por el participante y con la autorización del área usuaria este colegiado debe precisar 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

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPAÑIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

**Consulta:** Nro. 6

**Consulta/Observación:**

CONSULTA: PARA GENERAR MAYOR CANTIDAD DE POSTORES SOLICITAMOS AL COMITÉ SE REDUZCA A 3 CICLOS DE ESTUDIOS.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** TDR      **Literal:** 5.2.3.      **Página:** 24

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

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

En atención a la consulta planteada por el participante y con la autorización del área usuaria este colegiado debe precisar 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.

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

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPAÑIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

EL CONTRATISTA DEBERÁ TENER EN CONSIDERACIÓN LAS MEDIDAS DISPUESTAS POR EL MINISTERIO DE SALUD MEDIANTE LA RESOLUCIÓN MINSTERIAL Nº 022-2024/MINSA, QUE APRUEBA LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 349-MINSA/DGIESP-2024, QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES CON RIESGOS DE EXPOSICIÓN A SARS¿CoV2. BAJO ESTE RAZONAMIENTO Y DE ACUERDO CON EL LITERAL REQUERIDO, DEBIDO A QUE SE ESTABLECIÓ COMO ÚLTIMO DÍA EL ESTADO DE EMERGENCIA EL 25 DE MAYO DE 2023 SEGÚN EL DECRETO SUPREMO 003-2023-SA, POR LO QUE, ES INSULSO REQUERIR DICHO LITERAL, ES POR ELLO, QUE SOLICITAMOS AL COMITÉ DE SELECCIÓN SUPRIMIR EL LITERAL MENCIONADO EN LAS BASES DEL PROCESO, YA QUE NO SE ENCUENTRA VIGENTE EL PLAN DE PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL COVID-19, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO SOLICITAMOS SE ACOJA NUESTRA OBSERVACIÓN EN ARAS DE NO VULNERAR EL DECRETOS SUPREMO, DE LO CONTRARIO TAMBIÉN ESTARÍAN ATENTANDO EN CONTRA EL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO: A) IGUALDAD DE TRATO B) TRANSPARENCIA Y

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 6.3 Literal: W) Página: 29

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

Decreto Supremo 003-2023-SA RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación.  
Se suprimirá con ocasión de la integración de bases.

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

Ninguno.



Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPAÑIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

**Consulta:** Nro. 8

**Consulta/Observación:**

CONSULTA : DETALLAR QUE EQUIPOS MAS OFRECE LA ENTIDAD AL POSTOR PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** TDR      **Literal:** 6,4      **Página:** 29

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

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

En atención a la consulta planteada por el participante y con la autorizacion del area usuaria este colegiado debe precisar que:

La Entidad solo proporcionara a El contratista lo detallado en el numeral 6.4. Recursos y Facilidades a ser provistos por la Entidad. La entidad proporcionará los recursos necesarios durante la prestación del servicio en los ambientes destinados a Essalud en Línea de la Red Asistencial HUANCAVELICA, siendo éstos los siguientes:

- Computadoras
- Equipos head set
- Módulos de trabajo, sillas.
- Soporte tecnológico para el trabajo en red y prestación del servicio.

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

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPañIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

CONSULTA :EL AREA DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS QUE DIMENCION TIENE ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: TDR Literal: 6,4.1 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la consulta planteada por el participante y con la autorización del área usuaria, el presente comité de selección debe precisar que:

El área de trabajo destinado a Essalud en Línea tiene una dimensión de 15 m2.

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

Ninguno

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código : 20602776248

Nombre o Razón social : COMPAÑIA NADQUIISO SAC

Fecha de envío : 13/03/2025

Hora de envío : 19:53:10

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

EL SERVICIO SE BRINDARÁ DE LUNES A DOMINGO, INCLUYENDO LOS DÍAS FERIADOS INTERRUMPIDAMENTE. POR LO QUE NO SE ENCUENTRA ACORDE CON LO REQUERIDO YA QUE OBSERVAMOS QUE NO SE ESTÁ RESPETANDO EL DÍA LIBRE A LA SEMANA, ES POR ELLO QUE SOLICITAMOS Y NOS PRECISEN EXACTAMENTE LOS DÍAS QUE DEBEN LABORAR TANTO EL PERSONAL SUPERVISOR Y TELEOPERADORES, EN ARAS DE CUMPLIR CON SU DÍA DE DESCANSO QUE POR LEY LES CORRESPONDE SEGÚN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, O CASO CONTRARIO LA EMPRESA QUE OBTENGA LA BUENA PRO PODRÍA ELABORAR SU ROL DE TRABAJO, EN ARAS DE ROTAR AL PERSONAL Y QUE ASÍ PUEDAN TENER SU DÍA DE DESCANSO Y ASÍ CUMPLIR CON LO REQUERIDO, YA QUE EN LAS BASES REQUIEREN QUE EL PERSONAL ÚNICAMENTE SEA DE (01 SUPERVISORES, 06 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: TDR      Literal: 7.1      **Página:** 30

**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:**

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPAÑIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

SE CONSIDERAN SERVICIOS SIMILARES A LOS SIGUIENTES: TELEOPERADORAS Y/O ASIGNACIÓN DE PERSONAL CON USO DE EQUIPO TELEFÓNICO Y/O CALL CENTER Y/O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. CONSULTA: SE PUEDE SOLICITAR TAMBIÉN MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** A      **Página:** 34

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

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

En atención a la consulta planteada por el participante y con la autorización del área usuaria este colegiado debe precisar que:

Módulos de atención al asegurado ya se encuentra contemplado en módulos de atención.

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

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	COMPAÑIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	19:53:10

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

CONSULTA: PARA GENERAR MAYOR CANTIDAD DE POSTORES SOLICITAMOS AL COMITÉ LA EXPERIENCIA MÍNIMA SEA (06) MESES COMO SUPERVISOR (A) DE CITAS POR TELÉFONO O EN SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O MÍNIMO UN (01) AÑOS COMO TELEOPERADOR (A) EN AGENDAMIENTO DE CITAS POR TELÉFONO O EN SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.2 Página: 35

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

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:

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-2-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA, PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20608433831	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	23:37:33

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia: Solicitamos se adicione como mejoras a los términos de referencia que se evalúe que la empresa tenga sistema de gestión a la calidad asignando un puntaje adicional. Solicitamos que se incorpore dentro de mejoras a los términos de referencia la mejora respecto a la integridad en la contratación pública que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno asignándole un puntaje adicional.

Solicitamos que se incorpore como mejoras a los términos de referencia evaluación de sostenibilidad ambiental y social en cuyas prácticas o se cuente con un sistema de seguridad y salud en el trabajo o práctica que cuente con certificación del sistema de gestión ambiental que se acrediten con certificados que acrediten que se ha implementado los sistemas de gestión respectivamente otorgándole los puntos que se estimen convenientes esto con la finalidad de elevar los estándares de las empresas que postularán al prestar un servicio óptimo y de calidad que cumpla con altos estándares de atención al cliente.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 34

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

Principio de eficacia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es importante mencionar que ¿en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley¿ la finalidad que persigue la normativa de contrataciones públicas es que las Entidades adquieran bienes, servicios y obras, maximizando el valor de los recursos públicos que se invierten bajo el enfoque de gestión por resultados, de manera tal que sus necesidades sean satisfechas de forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, a través del cumplimiento de los principios regulados en Ley .

Uno de estos principios es el de ¿Libertad de Concurrencia¿, por el cual, 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, encontrándose prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores. Por su parte, el principio de ¿Competencia¿ señala que los procesos de contratación incluyen disposiciones que permitan establecer condiciones de competencia efectiva y así obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, encontrándose prohibida la adopción de prácticas que restrinjan o afecten la competencia.

Finalmente, respecto de la observación de incorporación de certificados, no se acoge observación por cuanto dicho pedido limitaría la participación de postores y pluralidad de los mismos.

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

Ninguno.