

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	HAY - JEFATURA DE GESTION DE LA CALIDAD
Meta Presupuestaria	213
Actividad del POI	MANTENIMIENTO PARA EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA
Denominación de la Contratación:	PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS I)

I. FINALIDAD PÚBLICA

El presente busca Garantizar la implementación, operación y fortalecimiento de los servicios PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS I), en el Hospital de Apoyo Yungay, fortaleciendo un sistema nacional de salud, que tenga como principios: universalidad, equidad, solidaridad, integralidad, accesibilidad y calidad, para lograr el bienestar de nuestros usuarios y para el cumplimiento de objetivos del Hospital de Apoyo Yungay

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**OBJETIVO GENERAL:**

Contratar los servicios de un(a) **PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS I)**, para fortalecer un sistema nacional de salud, que tenga como principios: universalidad, equidad, solidaridad, integralidad, accesibilidad y calidad, para lograr el bienestar de nuestros usuarios y para el cumplimiento de objetivos del Hospital de Apoyo Yungay.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Brindar atención en las consultas y reclamos de los usuarios a través del libro de reclamaciones con la que cuenta el hospital de apoyo de Yungay.
2. Orientar, apoyar y garantizar una atención adecuada y oportuna de los pacientes en los diferentes servicios que cuenta el hospital de apoyo de Yungay.

III. ENFOQUE DE LA CONTRATACIÓN

La contratación del **PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS I)**, se sustenta en garantizar la recepción, procesamiento, atención y absolución de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los pacientes del Hospital de Apoyo Yungay.

V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**Descripción del servicio a contratar**

1. Brindar atención y dar solución de reclamos de los usuarios
2. Brindar la atención adecuada a la ciudadanía quechua hablante.
3. Reportar la identificación de incidencias ocurridas durante el desarrollo de la atención al usuario.
4. Realizar capacitaciones a los usuarios y personal de salud respecto a los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, así como del proceso de atención de consultas y reclamos.
5. Realizar evaluación e informar las incidencias relacionadas a Comunicación Asertiva y Buen trato entre los usuarios internos y externos del Hospital.
6. Realizar el consolidado de la matriz mensual de atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario en salud.
7. Realizar encuestas de satisfacción al usuario en salud.
8. Emitir reporte de verificación, ingreso al sistema y entrega de reclamos físicos a la Unidad de Gestión de la Calidad.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS DEL LOCADOR


Obst. Yesenia Bautista Acuna
DNI 46678994
DOP N° 31234

- RNP – Registro Nacional de Proveedores
- RUC - Registro Único de contribuyentes (La actividad económica debe ser de acuerdo al rubro)
- Cuenta Interbancaria - CCI
- No tener impedimento para contratar con el Estado. Sustentar declaración jurada
- Contar con su Habilitación vigente del CEP
- No encontrarse sancionado por el Tribunal de Contrataciones del Estado con sanción vigente.

V. PERFIL REQUERIDO

a. Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios:

Profesional Titulado Universitario en Psicología, Comunicaciones, Administración, Contabilidad, Colegiado y Habilitado (vigente).

Acreditación:

Con copia simple del: i) Título profesional ii) Colegiatura, iii) Habilitación, iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestra la formación académica del personal propuesto.

b. Experiencia Laboral:

Experiencia en General: Experiencia general mínimo dos (02) años en Sector Público y/o Privado.

Experiencia Específica: mínimo un (01) año en cargos y funciones similares en el sector público y/o privado (**incluida en la experiencia general**), la experiencia será considerado a partir de la emisión del título profesional.

Acreditación: Con copia simple del: i) contratos ii) ordenes de servicio y su respectiva conformidad o, iii) constancias, o iv) certificados v) resolución de inicio y termino del contrato, o vi) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia laboral del personal propuesto.

c. Capacitación y/o Programas de Especialización:

Especializaciones y/o Diplomados y/o cursos y/o Talleres.

- Capacitación afines al cargo.

Acreditación:

Con copia simple del: i) constancia, o ii) certificado o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la capacidad y/o entrenamiento.

VI. CONDICIONES ESCENCIALES DE LA CONTRATACIÓN

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	El lugar del servicio prestado será en el Hospital de Apoyo de Yungay.
Duración del servicio y/o contrato	Hasta 60 días calendario.
Modalidad de contratación	Contrato u Orden de servicio, según corresponda.
Productos y/o entregables	El cumplimiento del servicio requerido será medido a través de dos (2) entregables. <ul style="list-style-type: none"> - Primer entregable: hasta los 30 días contados a partir del día siguiente notificada la orden de servicio y/o contrato. - Segundo entregable: hasta los 60 días contados a partir del día siguiente notificada la orden de servicio y/o contrato.

Obs: Yesmin Bautista Acuña
 ONI 46678994
 SUP N° 31234

<p>Forma y Condiciones de Pago</p>	<p>La entidad realizará el pago al contratista de forma oportuna luego de haberse verificado la correcta ejecución de las prestaciones y de haberse cumplido los procedimientos establecidos en el reglamento y los contratos, de conformidad al art. 67 de la Ley 32069.</p> <p>El pago se realiza en un plazo máximo de SIETE DIAS HABILES luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.</p> <p>El Abono será a través de cuenta CCI, la cual se efectuará en un solo pago, después de la presentación de cada entregable (Informe de cumplimiento de actividades correspondiente), documentos ingresados a través de la oficina de trámite documentario y/o dirección electrónica de la DEC, a través de Carta solicitando conformidad de servicios y trámite de pago por cada entregable, adjuntando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable por LA JEFATURA DE SERVICIO DE CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY. • Acta de CONFORMIDAD SIGA • Informe final por cada entregable describiendo las actividades objeto de la contratación. • Recibo por honorario, a crédito por un plazo no menor a 30 días calendarios (en cuanto corresponda). • Adjuntar HABILIDAD VIGENTE. • Carta de autorización CCI. • Suspensión de cuarta categoría (de corresponder). • Copia de su orden de servicios o contrato.
<p>Limitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No podrá efectuar requerimientos ni informes • No se otorgará viáticos. • No podrá percibir ningún concepto por gastos de caja chica, encargos internos, comisión de servicios o similares. • La presente contratación no implica el reconocimiento de derechos y/o beneficios laborales.
<p>Conformidad</p>	<p>La conformidad se realizará mediante Informe del área usuaria de conformidad al art. 20 y el art. 144 del DS 009-2025-EF; por parte de LA JEFATURA DE SERVICIO DE CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY en el plazo máximo de SIETE (07) DÍAS computados desde el día siguiente recibido el entregable.</p>

VII. FORMA Y MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN

La presentación de las ofertas será conforme al uso de la Pladicop, de conformidad a la décimo tercera y décimo séptima disposición complementaria final del DS 009-2025-EF, la DEC determinará la gestión de presentación de las cotizaciones, las mismas que deberán de guiarse bajo el principio de publicidad, libertad de concurrencia, transparencia y facilidad de uso, competencia, igualdad de trato, equidad y colaboración, debiendo requerirse la siguiente documentación:

Propuesta económica los precios deben incluir todos los impuestos de Ley.

Curriculum Vitae:



 Obst. Yesmin Bautista Acuña

 CNI 46678994

 COT N° 31234

La información consignada en la hoja de vida tiene carácter de declaración jurada, por lo que el proveedor será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que se lleve a cabo a la entidad. De conformidad a lo siguiente:

- ANEXOS , que se descargarán de la plataforma de contratos menores del OECE, deben ser llenados correctamente, con firmas y huella dactilar legibles (firmas escaneadas o "pegadas", no serán válidas)
- CV documentado.
- Registro Nacional de Proveedor vigente (cuando el monto de la contratación supere la UIT vigente)
- Registro Único de Contribuyente, activo y vigente (Rubro relacionado al objeto de la contratación).

La propuesta se presentará a través de la Plataforma de Contratos Menores del OECE <https://www.gob.pe/es/70088-gestionar-contrataciones-menores-o-iguales-a-8-uit-marcha-blanca> firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales).

VIII. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS (De corresponder)

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

IX. PENALIDADES

Penalidad por mora.

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de retraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto}$$

$$F \times \text{plazo}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

Otras penalidades

De conformidad al numeral 229.2 del art. 229 se pueden establecer otras penalidades.

SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMULA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL SUPUESTO A PENALIZAR
La inasistencia a sus turnos programados	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia


 Dra. Yesmin Bautista
 DNI 46678994
 COP N° 31234

Llegar al servicio en estado etílico y/o consumo de sustancias tóxicas (drogas).	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe de jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia
Abandono de trabajo en su respectivo turno	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe de jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia
Referir pacientes sin autorización del jefe de servicios a una institución privada (clínica y otros)	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o si fuera necesario.

X. CONFIDENCIALIDAD.

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

XI. SUBCONTRATACIÓN

Está prohibida la subcontratación y/o delegación de la prestación del servicio en terceras personas.

XII. CLÁUSULAS OBLIGATORIAS EN LOS CONTRATOS MENORES

De conformidad al art. 60 de la Ley 32069, los contratos regulados por la presente ley incluyen obligatoriamente, y bajo responsabilidad, como mínimo, las siguientes cláusulas:

a. Garantías

De la garantía de fiel cumplimiento para bienes y servicios. De conformidad al literal a) del art. 139 del DS 009-2025-EF, no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50UIT.

b. Cláusula anticorrupción y antisoborno.

El contratista "declara" que no ha ofrecido, recibido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato, con algún servidor y/o funcionario de la entidad. Por lo que, se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario y/o servidor o cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna.


 Oday Yesmin Bautista Acuña
 DNI: 46678994
 SOP N° 31234

No obstante, cuando se demuestre que dicha declaración no es veraz, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento en virtud al literal c) del art. 68 de la Ley 32069, concordante con el numeral 122.6 del art. 126 del DS. 009-2025-EF y la exclusión de proveedores adjudicatarios de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, en virtud al literal b) del art. 274 del DS. 009-2025-EF. Sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales.

En mérito al principio de integridad regulado en el literal e) del art. 5 de la Ley 32069, indica que "la conducta de los partícipes en cualquier etapa del proceso de contratación está guiada por la honestidad, veracidad y la apertura a la rendición de cuentas, evita y denuncia cualquier práctica indebida o corrupta ante las autoridades competentes.

c. Solución de controversias.

De conformidad al numeral 81.3 del art. 81 del DS 009-2025-EF, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de controversias, de manera previa al arbitraje.

Asimismo, todas las controversias que surjan entre las partes sobre validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, de conformidad al art. 330 del DS 344-2025-EF.

Resolución de contrato por incumplimiento.

De conformidad al numeral 229.3 del art. 229 y el art. 68 del DS 009-2025-EF. El contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las partes, total o parcialmente, bajo los siguientes supuestos:

- a. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f. Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

La resolución del contrato menor se notifica a través de comunicación física y/o electrónica, en tanto el OECE implementa la Pladicop, y se acompaña del respectivo sustento que genera la resolución. En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

XIII. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De conformidad al literal c) del art. 69 de la Ley 32069, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

XIV. SANCIONES

De conformidad al art. 88 de la ley 32069 el Tribunal de Contrataciones Públicas sanciona a los participantes, postores, proveedores y subcontratistas, cuando incurran en las siguientes infracciones:

Para los contratos menores, son aplicables las infracciones previstas en los literales d), e), i), j), l) y m) del párrafo 87.1 del art. 87 de la ley 32069.

Oscar Yesenia Bautista Acuña
CNI 46678994
DPO N° 31234

XV. NORMATIVA ESPECÍFICA

- Ley 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.
- DS 009-2025-EF.
- Ley Nª 32513- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2026
- Ley Nª 32514, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2026


Obst. Yesmin Bautista Acuña
DNI 46678994
SOP N° 31234


Obst. Yesmin Bautista Acuña
DNI 46678994
SOP N° 31234