

ANEXO 3

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS TECNICOS, PROFESIONALES Y/O ESPECIALIZADOS REALIZADOS POR PERSONAS NATURALES

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE SEGUROS, CONVENIOS, REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS
Actividad del POI:	SEGURO INTEGRAL DE SALUD
Denominación de la Contratación:	ATENCION AL USUARIO SIS

I. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la atención oportuna, eficiente y de calidad a los usuarios SIS del Hospital Regional, asegurando la orientación, recepción de solicitudes, seguimiento de casos y resolución de incidencias, contribuyendo a la satisfacción del paciente y al cumplimiento de los estándares de servicio institucionales.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Se requiere contratar el servicio de Atención al Usuario para el Hospital Regional, con el objetivo de brindar orientación, recepción y seguimiento de solicitudes y reclamos de los usuarios, garantizando una comunicación efectiva, registro adecuado de incidencias y soporte en la resolución de casos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio y a la eficiencia en la gestión administrativa del hospital.

III. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Control diario de todos los pacientes afiliados al SIS atendidos por consultorio externo en el Hospital Regional en las diferentes especialidades mediante un censo de pacientes tomando como fuente la base de datos del sistema informático LOCLI de nuestro Hospital, contrastando con la cantidad de FUAs generados y recepcionados de **consultorio externo**.
- Registro diario en base de datos Excel de pacientes afiliados al SIS atendidos por **consultorios externos**.
- Acreditación de pacientes afiliados al SIS atendidos por **consultorio externos**.
- Acreditación de pacientes afiliados al SIS. Informar y/o dirigir al establecimiento que les corresponda para su aseguramiento.
- Recepción, verificación del registro de FUAs recepcionados y devolución de FUAs erróneos, de corresponder.
- Repartición de los FUAs a responsables de control de calidad.
- Coordinación continua con el personal de las prestaciones de consultorio externos brindadas a pacientes afiliados al SIS y áreas afines. Ejem: Sobre la recepción de los FUAs para el control de los mismos, identificación de errores en el registro de FUAs, etc.
- Coordinación continua con la jefatura de la Oficina de Seguros, Convenios, Referencias y Contrareferencias.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS

El proveedor deberá cumplir con lo siguiente:

- Título de Técnico Informático o bachiller en las carreras de Ciencias de la Comunicación, Psicología, Administración, Trabajo Social, Sociología, Ingenierías y/o afines.
- Capacitación en programación básica HTML5, C++ y CSS3.
- Cursos de computación y/ ofimática.
- Capacitación en base de datos.
- Lógica de programación.
- Contar con actitud de buen trato al usuario.
- Experiencia general: No menor de 12 meses en el sector público y privado.
- Experiencia específica: no menor a 6 meses en funciones similares y/o cargos similares en el sector pública en el sector público.

Otros requisitos adicionales:

- Contar con RUC activo y habido.
- Tener cuenta bancaria asociada a su Ruc.
- No tener impedimento de contratar con el estado conforme al Art.30 de la ley de contrataciones de estado N°32069.

V. LUGAR

El servicio será prestado en la Oficina de Seguros del Hospital Regional del Cusco de manera presencial.

VI. PLAZO DE LA PRESTACIÓN

El plazo de la prestación son de 180 días calendarios, el inicio será a partir del día siguientes de la notificación de la orden de servicio.

VII. ENTREGABLES

Los entregables serán a los 30 días calendario, en un promedio de registro FUAs de atenciones de consultorio externo de 12000 a 16000 pacientes afiliados al SIS entregados al personal responsable de control de calidad.

VIII. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio, será otorgada por el área usuaria de la Oficina de Seguros, para lo cual el proveedor deberá cumplir con los entregables y los tiempos establecidos

IX. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago a cuenta se efectuará de manera mensual, previa conformidad del área usuaria, contra la presentación del informe mensual de actividades y/o entregables establecidos en el presente Término de Referencia.

Para el trámite de pago, el proveedor deberá presentar:

- Recibo por Honorarios electrónico (en caso de persona natural).
- Informe mensual de actividades realizadas.
- Conformidad del servicio emitida por el jefe inmediato o responsable del área usuaria.
- Y todos los requisitos mínimos.

El pago se realizará dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente aplicable a la Entidad.

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato.

X. CONFIDENCIALIDAD

Se solicita confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

XI. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES

En aquellos casos en los cuales, para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al Contratista algún bien mueble o inmueble, éste es responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XIII. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

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

XIV. PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F = 0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

XV. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El Hospital Regional Cusco puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- a) Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- c) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- d) 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.
- e) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- f) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- g) Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

XVI. OBLIGACION ANTICORRUPCION Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden, el Contratista declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, al (los) evaluador (es) del proceso de contratación o cualquier servidor del Hospital Regional Cusco.

Asimismo, el Contratista se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, el Contratista se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.

En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, el Contratista se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con el Hospital Regional Cusco.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga el Hospital Regional Cusco el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

XVII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo y conciliación.

XVIII. GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

 GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL REGIONAL CUSCO
Med. Alessandra R. Delgado Lázaro
JEFE DE LA OFICINA DE SEGUROS, CONVENIOS
REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS
CMP. 73134 RNA: A06311

Firma

Área usuaria o técnica estratégica