	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	--------------------------------	------------------------------------	----------------------------



“Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia”,

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	GESTION DE LA CALIDAD
Meta Presupuestaria	150
Actividad del POI	MANTENIMIENTO PARA EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA
Denominación de la Contratación:	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN (01) PROFESIONAL PARA EL ÁREA DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO PAUS II DEL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY.

I. FINALIDAD PÚBLICA

Permitir y garantizar la oportuna atención en la Información, Comunicación, Difusión y Educación En Salud del Hospital de Apoyo Yungay, a fin de coadyuvar en mantener la operatividad de las actividades de la Oficina de Gestión de la Calidad (PAUS).

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

- **Garantizar la calidad de atención:** Asegurar que la atención a los usuarios externos e internos sea óptima, eficiente y humanizada.
- **Fortalecer la gestión de la PAUS:** Implementar mecanismos eficaces para la orientación, información y solución de insatisfacciones o reclamos de los pacientes.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- **Difundir derechos y deberes:** Informar a los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud.
- **Gestionar reclamos y sugerencias:** Recibir, tramitar y responder oportunamente los reclamos y sugerencias, buscando la solución directa.
- **Brindar orientación personalizada:** Orientar a los pacientes y familiares sobre los servicios, trámites y citas que ofrece el hospital.
- **Promover la humanización:** Capacitar y aplicar el trato digno y empático al usuario.

- **Medir la satisfacción:** Ejecutar encuestas y evaluar el nivel de satisfacción del usuario para la mejora continua.
- **Facilitar el acceso:** Mejorar los mecanismos de información intra y extra muro.


III. ENFOQUE DE LA CONTRATACIÓN

- La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el espacio donde se desarrolla el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la institución.
- Tiene como función atender y gestionar las consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, y difundir los derechos y deberes de los usuarios..

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente servicio consta de las siguientes actividades, las cuales se describen a continuación

- Brindar información sobre los tramites, requisitos, horarios y servicios que ofrece el Hospital
- Orientar a los usuarios para viabilizar su proceso de atención. Acompañar e interponer los buenos servicios para viabilizar el proceso la atención a usuarios, especialmente a los vulnerables y los comprendidos en la Ley de Atención Preferencial.
- Gestionar y buscar alternativas de solución ante reclamos de los usuarios.
- Brindar informes y orientación telefónica y/o virtual a los usuarios.
- Ayudar y/o asistir a los usuarios cuando se requiera. Gestionar los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones
- Realizar documentos administrativos en el PAUS
- Recepcionar y entregar documentos al personal asignado para su trámite respectivo.
- Derivar documentos a través del sistema de tramite documentario. Digitar la documentación entrante y saliente, para la organización y control mediante una matriz.
- Participar en actividades técnicas administrativas que la jefatura de la OGC determine.
- Encuestar en el proceso de medición de la Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL) Encuestar en el proceso de medición de tiempo de tiempo de espera en las UPSS: Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa; así como en Admisión.

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	--------------------------------	------------------------------------	----------------------------



- Recibir al usuario, brindar información clara sobre los servicios, trámites y ubicación dentro del hospital II-1.
- Recibir, registrar y tramitar las quejas/reclamos en el Libro de Reclamaciones (físico/virtual) y el sistema SUSALUD.
- Facilitar el acceso a los servicios de salud a pacientes vulnerables.
- Sistematizar diariamente la información de consultas y atenciones en la base de datos PAUS.
- Difundir los derechos y deberes de los usuarios.
- Elaborar informes mensuales de actividades y, si es necesario, gestionar el reporte de incidentes.


V. REQUISITOS MINIMOS DEL LOCADOR

- RNP – Registro Nacional de Proveedores.
- RUC - Registro Único de Contribuyentes (La actividad económica debe ser de acuerdo con el rubro).
- Cuenta Interbancaria – CCI.
- No tener impedimento para contratar con el estado. Sustentar declaración jurada.
- Contar con su habilitación vigente (en caso ser personal de salud).
- No encontrarse sancionado por el Tribunal de Contrataciones del Estado sanción vigente.
- Disponibilidad del postulante adjudicado, según necesidades del área usuaria.

- El postor no deberá haber mantenido relación contractual de naturaleza laboral o civil con la Unidad Ejecutora (incluyendo, pero no limitándose a, órdenes de servicio, contratos de locación de servicios, o cualquier otra modalidad contractual de servicios personales) con la entidad convocante, en un periodo mínimo de dos (02) meses inmediatamente anteriores a la fecha de inicio de la presentación de la oferta, objeto de la presente convocatoria. El incumplimiento de esta condición será causal de descalificación. (Se adjuntan anexo de declaración jurada de no haber tenido vinculo contractual o civil).

- Disponibilidad del postulante adjudicado, de acuerdo con las necesidades del área usuaria
- No tener antecedentes penales ni judiciales

- a. Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios:**
 - Título Profesional: Personal De Salud, Ciencias Sociales, Educacion O Afines.
 - Colegiado Y Habilidad Profesional Vigente.

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	--------------------------------	------------------------------------	----------------------------



- Resolución de SERUMS (Obligatorio) (en caso ser personal d salud).
Con copia simple del: i) Título profesional ii) Colegiatura, iii) Habilitación (vigente), iv) Resolución de SERUMS.

b. Experiencia:

- **Experiencia General:**

Mínimo dos (02) años en entidades del sector público y/o privada, incluido el SERUMS.

- **Experiencia Específica:**

Mínimo un (01) año en entidades del sector público, incluido el SERUMS.

Acreditación: La experiencia requerida se acreditará de la siguiente forma: (i) copia simple de contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia correspondiente.

- ❖ No se considera como parte de la experiencia laboral: Trabajos Ad Honorem, en domicilio, ni pasantías o practicas preprofesionales o profesionales.

c. Cursos y/o programas de especialización:

Especializaciones y/o Diplomados y/o cursos y/o Talleres, de acuerdo al objeto de la convocatoria.

La capacitación requerida se acreditará mediante Diploma y/o Constancia y/o certificados de Capacitación o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación correspondiente.

VI. CONDICIONES ESENCIALES DE LA CONTRATACIÓN

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	El lugar será prestado en el Hospital de Apoyo 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 (02) entregables. Primer entregable: hasta los 30 días contados a partir del día siguiente notificada la orden de servicio y/o contrato.




GOBIERNO REGIONAL DE
ANCASH

DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH

RED DE SALUD HUAYLAS NORTE



	<p>Segundo entregable: hasta los 60 días contados a partir del día siguiente notificada la orden de servicio y/o contrato.</p>
<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 de la COORDINACION DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO DE YUNGAY.▪ Acta de CONFORMIDAD SIGA firmado por la COORDINACION DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO DE YUNGAY.▪ Informe final por cada entregable describiendo las actividades objeto de la contratación elevado a la COORDINACION DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO DE YUNGAY.▪ Recibo por honorario, a crédito por un plazo no menor a 30 días calendarios (en cuanto corresponda).▪ Carta de autorización CCI.▪ Suspensión de cuarta categoría (de corresponder).

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	--------------------------------	------------------------------------	----------------------------



Limitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Copia de su orden de servicios o contrato. ▪ 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.
Conformidad	<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 COORDINACION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO DE YUNGAY.</p> <p>La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.</p>
Seguros (obligatorio)	<p>El locador/Contratista debido a sus actividades, deberán contar con póliza de Seguros de Accidentes, o Seguro Médico o SCTR, cuya vigencia deberá cubrir todo el plazo de ejecución.</p> <p>Deberá adjuntar copia de póliza correspondiente al momento de la presentación de los entregables.</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 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:

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:

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	-----------------------------	------------------------------------	----------------------------



- ANEXOS , que se descargarán de la plataforma de contratos menores del OECE, deben ser llenados correctamente, con firmas y huella dactilar legibles.
- 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>

VIII. 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 atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:


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

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	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL SUPUESTO A PENALIZAR
La inasistencia a sus turnos programados	Monto de la penalidad: 10% de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe de COORDINACION DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Hospital de Yungay.

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	-----------------------------	------------------------------------	----------------------------



El incumplimiento de sus actividades del servicio en el turno programado	Monto de la penalidad: 10% de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe de COORDINACION DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Hospital de Yungay.
Llegar al servicio en estado etílico y/o consumo de sustancias tóxicas (drogas).	Monto de la penalidad: 10% de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe de COORDINACION DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Hospital de Yungay.
Abandono de trabajo en su respectivo turno	Monto de la penalidad: 10% de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe de COORDINACION DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Hospital de Yungay.

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.

IX. 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.

X. SUBCONTRATACIÓN

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

XI. 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:

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	--	---	-----------------------------------



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.

No obstante, cuando se demuestre que dicha declaración no es veraz, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento en virtud del 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 del 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.

d. 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.

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH	RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
---	--------------------------------	------------------------------------	----------------------------



- 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.

XII. 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.

XIII. 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.

XIV. NORMATIVA ESPECÍFICA

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