



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PAGOS ELECTRONICOS POS HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS.

Organo y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE ECONOMIA
Actividad del POI:	GESTION ADMINISTRATIVA
Denominación de la Contratación	SERVICIO DE GESTION E INTERMEDIACION DE PAGOS ELECTRONICOS POS

I. FINALIDAD PUBLICA

La presente contratación tiene por finalidad implementar un mecanismo moderno, seguro y eficiente de recaudación mediante medios de pago electrónicos en el Hospital de Emergencias Pediátricas, permitiendo a los usuarios realizar pagos a través de terminales POS, códigos QR y billeteras digitales.

Asimismo, busca optimizar la gestión de ingresos institucionales, mejorar la atención al usuario, reducir el uso de efectivo y fortalecer la trazabilidad y control de las operaciones de cobranza realizadas por la Entidad

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Código: 071100446306	Servicio de implementación, operación y gestión de pagos electrónicos mediante terminales "Pos" Físicos y/o virtuales
--------------------------------	---

2.1 Objetivos Generales:

Contratar el servicio de gestión e intermediación de pagos electrónicos POS para facilitar el procesamiento de transacciones electrónicas correspondientes a los servicios prestados por el Hospital de Emergencias Pediátricas, garantizando seguridad, disponibilidad, trazabilidad y eficiencia operativa.

2.2 Objetivo Especifico

2.2.1 Implementar medios de pago electrónicos que permitan realizar pagos mediante tarjetas de débito, crédito, códigos QR y billeteras digitales.

2.2.2 Mejorar la experiencia de atención al usuario mediante alternativas de pago rápidas, seguras y accesibles.

2.2.3 Garantizar la disponibilidad permanente del servicio y la adecuada atención de incidencias técnicas.

III. ANTECEDENTES

El Hospital de Emergencias Pediátricas recauda ingresos por concepto de prestaciones de salud, procedimientos médicos y venta de medicamentos, actividades que requieren mecanismos de cobranza eficientes y seguros.

En atención a los avances tecnológicos y las nuevas modalidades de pago utilizadas por la ciudadanía, resulta necesario contar con un servicio de gestión e intermediación de pagos electrónicos que permita ampliar las opciones de pago disponibles para los usuarios, optimizando los procesos de recaudación y fortaleciendo la transparencia y control de los ingresos institucionales.

IV. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

El contratista deberá brindar el servicio de gestión e intermediación de pagos electrónicos POS, garantizando la operatividad continua de los medios de pago habilitados para la recaudación institucional.

4.1 Implementación y operatividad del servicio

Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de terminales POS y demás mecanismos de pago electrónico requeridos por la Entidad, garantizando su operatividad continua, disponibilidad permanente (24/7) y adecuada cobertura en los puntos de recaudación.

4.2 Procesamiento de pagos electrónicos

Habilitación y procesamiento de pagos mediante tarjetas de débito, crédito, billeteras digitales, códigos QR y otros medios electrónicos autorizados.

4.3 Integración tecnológica





PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de
Emergencias Pediátricas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres
y Hombres" "Año de la Esperanza y Fortalecimiento de
la Democracia"

El contratista deberá garantizar la integración de los medios de pago electrónicos con los sistemas y/o plataformas de recaudación del Hospital, asegurando compatibilidad, estabilidad y continuidad operativa.

4.4 Transferencia de fondos

El contratista deberá efectuar el abono íntegro de los fondos recaudados en la cuenta corriente del Banco de la Nación del Hospital, dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, en concordancia con el Decreto Legislativo N.º 1441 – Sistema Nacional de Tesorería, garantizando oportunidad, integridad y trazabilidad.

4.5 Integridad de los montos recaudados

El contratista deberá depositar la totalidad de los montos recaudados, sin deducciones ni retenciones indebidas, conforme a las transacciones procesadas, debiendo cualquier comisión ser facturada de manera independiente.

4.6 Capacitación

El contratista deberá brindar capacitación inicial y periódica al personal del área de caja (previa coordinación con la cajera central), garantizando el adecuado uso, operación y manejo de los sistemas de pagos electrónicos.

4.7 Soporte técnico y mantenimiento

El contratista deberá garantizar soporte técnico permanente (24/7), incluyendo mantenimiento preventivo y correctivo, así como atención oportuna de incidencias, asegurando la continuidad del servicio (coordinaciones con la cajera central).

4.8 Reportes, conciliación y control

El contratista deberá proporcionar reportes diarios y/o mensuales de las transacciones realizadas, así como facilitar la conciliación de los ingresos, garantizando consistencia, trazabilidad y control de la información financiera para fines de supervisión y auditoría. (Coordinar con la cajera central)

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

A. Normativa de Seguridad Privada

El servicio deberá ejecutarse en cumplimiento de la normativa vigente en materia de medios de pago electrónicos, protección de datos personales, seguridad de la información, control interno y gestión de recursos públicos, incluyendo las disposiciones emitidas por la SBS, el Ministerio de Salud (MINSA) y demás entidades competentes, garantizando la integridad, confidencialidad, trazabilidad y seguridad de las transacciones realizadas mediante POS, conforme a lo siguiente:

- Ley N.º 29985 – Ley de Dinero Electrónico, que regula la emisión de dinero electrónico y establece el marco para el uso de medios de pago digitales como instrumento de inclusión financiera.
- Ley N.º 32413 y su reglamento, que reconoce el uso de billeteras digitales como medios de pago válidos en el país, promoviendo la modernización de los sistemas de pago y la inclusión financiera en el sector público y privado.
- Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, que establece la obligación de garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información personal de los usuarios en el procesamiento de pagos electrónicos.

VI. GARANTÍA COMERCIAL

El contratista garantizará la continuidad operativa del servicio durante todo el plazo contractual, brindando soporte técnico y atención de incidencias conforme a las condiciones ofertadas.

VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

El postor deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos, a fin de garantizar la adecuada prestación del servicio de pagos electrónicos (POS) en el Hospital de Emergencias Pediátricas:

1. Condiciones legales y habilitación

- Ser persona jurídica debidamente constituida y vigente conforme a la normativa peruana.
- Contar con RUC activo y habido.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No estar inhabilitado ni sancionado para contratar con el Estado.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 30º de la Ley





General de Contrataciones Públicas – Ley N° 32069

2. Autorización y capacidad operativa

- Contar con convenio, afiliación o integración vigente con una entidad adquirente, pasarela de pagos o proveedor autorizado para el procesamiento de pagos electrónicos.
- Se acredita con declaración jurada o Carta de compromiso de continuidad del servicio.

3. Experiencia del proveedor

- Acreditar experiencia mínima de dos (02) años en servicios de pagos electrónicos, pasarelas de pago, soluciones POS o servicios similares, en el sector público y/o privado.
- Se valorará experiencia en entidades del sector salud o entidades públicas. Se acredita con Contratos o órdenes de servicio o convenios.

4. Capacidad técnica y tecnológica: Se acreditará con una declaración jurada o ficha técnica o memoria descriptiva del sistema

- Garantizar la integración tecnológica de los medios de pago electrónicos con los sistemas y/o plataformas que requiera la Entidad.
- Experiencia en implementación de plataformas tecnológicas, sistemas web o soluciones digitales será considerada como valor agregado.

5. Seguridad de la información y cumplimiento normativo: se acreditará con una declaración jurada

- Cumplir con estándares de seguridad de la información aplicables al procesamiento de pagos electrónicos (PCI DSS, ISO/IEC 27001 u otros equivalentes).
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, conforme a la Ley N.° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Cumplir con las disposiciones del Decreto Legislativo N.° 1441 – Sistema Nacional de Tesorería, asegurando la correcta administración, custodia temporal, trazabilidad y transferencia oportuna de los fondos recaudados a las cuentas institucionales.

6. Soporte técnico y servicio: se acredita con una carta de compromiso o declaración jurada

- Contar con soporte técnico permanente (24/7), mesa de ayuda y atención de incidencias.

7. Responsabilidad financiera y operativa: se acredita con carta de compromiso y/o modelo de reportes de liquidación y conciliación

- Garantizar la integridad de los fondos recaudados, sin afectación o retención indebida.
- Asegurar la transferencia oportuna de los recursos a las cuentas bancarias institucionales autorizadas.

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Lugar: Hospital de Emergencias Pediátricas - Oficina de Economía - Equipo de trabajo de Tesorería – Cajas emergencias.

Plazo: El servicio se prestará por un plazo de dieciocho (18) meses contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

El contratista transferirá a la Entidad el 100% de los importes correspondientes a operaciones electrónicas aprobados y registradas como exitosas, dentro de plazo máximo de 24 horas de realizada las operaciones, siempre que esta figure como aprobada en los reportes transaccionales del sistema pos, pasarela adquirente, red de tarjetas, QR o billetera digital correspondientes.

IX. RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD

El área usuaria es responsable de brindar la conformidad, para lo cual verifica el cumplimiento de los términos de referencia, siendo para la presente contratación la Oficina de Economía con visto bueno del Equipo de trabajo de Tesorería que deberá emitir en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el bien o entregable, de conformidad por lo establecido en la Directiva Administrativa para contratación de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT, o en todo caso, en el numeral 144.3 del artículo 144 del Reglamento de la ley General de Contrataciones Públicas.





Asimismo, la entidad no otorgará conformidad automática; esta estará sujeta a la verificación del cumplimiento integral del servicio, incluyendo la inexistencia de pérdidas, faltantes o incidencias atribuibles al contratista.

X. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El contratista deberá remitir diariamente, vía correo electrónico a las direcciones mlopez@hep.gob.pe y jsotelo@hep.gob.pe, el voucher de los depósitos efectuados. El pago mensual se realizará previa conformidad del servicio por parte del área usuaria, conforme al porcentaje (%) ofertado por el proveedor adjudicado, aplicado sobre el total de la recaudación efectuada mediante medios electrónicos, previa conformidad de la Oficina de Economía y el Equipo de Trabajo de Tesorería.

Para la tramitación del pago, el proveedor deberá presentar en mesa de partes virtual o presencial del Hospital de Emergencias Pediátricas la siguiente documentación:

- Comprobante de pago y constancia de validación.
- Reporte detallado de transferencias bancarias y/o
- Vouchers originales de los depósitos bancarios efectuados.

XI. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de (18) meses, contando a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XII. PENALIDADES

Se aplicará penalidad por cada día de atraso injustificado de acuerdo con la formula siguiente: $(0.10 \times \text{monto}) / (F \times \text{Plazo de días})$

Donde F tendrá los siguientes valores:

Para los Plazos menores o iguales a sesenta (60) días $F=0.40$

Tanto para monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente de la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

XIII. OTRAS PENALIDADES

No aplica

XIV. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

En aplicación del artículo 68 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, la Entidad podrá resolver total o parcialmente el contrato por incumplimiento de obligaciones contractuales, caso fortuito, fuerza mayor u otros hechos sobrevinientes que imposibiliten su ejecución, conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.

XV. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

a) NORMAS ANTICORRUPCIÓN

El proveedor / contratista acepta expresamente que no llevara a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor / contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor / contratista declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a la firma del mismo en la orden de servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

b) NORMAS ANTISOBORNO

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio, que puedan constituir un incumplimiento a la Ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del servicio, con honestidad, probidad,





PERÚ

Ministerio
de SaludVicerrectoría de
Entrenamiento Profesional"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres
y Hombres" "Año de la Esperanza y Fortalecimiento de
la Democracia"

veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en Ley de Contrataciones del estado y su Reglamento. Asimismo, el proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por la Entidad. De la misma manera, el proveedor es consiente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del servicio y a las acciones civiles y/o penales que la Entidad pueda accionar.

XVI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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

XVII. GESTIÓN DE RIESGOS

El servicio deberá ejecutarse bajo un enfoque de gestión de riesgos, garantizando la seguridad de las transacciones, la integridad de los fondos públicos, la transferencia oportuna dentro de las 24 horas conforme al D. Leg. 1441, la trazabilidad de operaciones y la continuidad del servicio, bajo responsabilidad del contratista.

1. RIESGOS OPERATIVOS Y MEDIDAS DE CONTROL: Riesgo; Interrupción del servicio POS (caídas del sistema, fallas de red o equipos).

Medidas:

- Implementación de redundancia tecnológica y planes de contingencia.
- Soporte técnico 24/7 con atención inmediata.

2. RIESGOS FINANCIEROS: Riesgo; Retención, uso indebido o retraso en la transferencia de fondos públicos.

Medidas:

- Abono obligatorio en un plazo máximo de 24 horas, conforme al D. Leg. N.º 1441.
- Conciliación diaria obligatoria entre POS, sistema y cuenta bancaria.
- Prohibición expresa de retención de fondos por parte del contratista.
- Penalidades severas, intereses y causal de resolución contractual.

3. RIESGOS DE FRAUDE Y DELITOS INFORMÁTICOS: Riesgo; Transacciones fraudulentas, clonación de tarjetas, suplantación o manipulación de pagos.

Medidas:

- Cumplimiento obligatorio de estándar PCI DSS.
- Autenticación segura (PIN, tokenización, 3D Secure).
- Monitoreo antifraude en tiempo real.
- Registro y trazabilidad total de transacciones.

4. RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Riesgo: Fuga, alteración o acceso no autorizado a datos personales o financieros.

Medidas:

- Cumplimiento de la Ley N.º 29733 – Protección de Datos Personales.
- Control de accesos, cifrado de información y auditorías periódicas.

5. RIESGOS DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE SALUD: Riesgo: Afectación en la atención al





PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de
Emergencias Pediátricas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres
y Hombres" "Año de la Esperanza y Fortalecimiento de
la Democracia"

usuario por fallas en pagos.

Medidas:

- Alternativas de pago activas (POS múltiples, QR, respaldo).
- Procedimientos de contingencia en ventanilla.
- Capacitación al personal de caja.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
Wilfredo
C.P.C. Wilfredo Atilio Salazar Valverde
JEFE DE LA OFICINA DE ECONOMÍA
Matrícula N° 14-5674

FIRMA Y SELLO

DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIO O ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA

NOTA: Se deberá respetar el presente formato evitando modificaciones.