



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
 “Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

MEMORANDO N° 313-2026-OEI-HEP/MINSA

A : CPC. Jessie María SANCHEZ LLERENA
 Jefe de la Oficina de Logística
 Hospital de Emergencias Pediátricas

Asunto : REQUERIMIENTO PARA LA ADQUISICION DE 01 AUDIFONO CON MICROFONO PARA IMPLEMENTAR EL MÓDULO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha : La Victoria, 11 de junio de 2026

Por medio del presente me dirijo a usted para remitir el Requerimiento para la adquisición de 01 AUDIFONO CON MICROFONO para cumplir con la implementación del Módulo del Libro de Reclamaciones en concordancia con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

No programado en el CMN de la Oficina de Estadística e Informática.

Adjuntamos al presente el siguiente requerimiento:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Código SIGA
1	AUDIFONO CON MICROFONO	01	UNIDAD	1991 0002 0012

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS
 Lic. Est. TEODORO ZUASNABAR JONES
 COESPE N° 201
 JEFE DE LA OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA



TZJ/DLRC/fmmc

c.c. Archivo
 c.c. OGC

Reg. OEI: 387/492



FORMATO N° 01

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SUMINISTROS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
Actividad del POI:	5000003 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Denominación de la Contratación	ADQUISICIÓN DE AUDIFONO CON MICROFONO (CALL CENTER)

I. FINALIDAD PUBLICA

En el Hospital de Emergencias Pediátricas el **Libro de Reclamaciones** permite que los ciudadanos expresen su insatisfacción respecto de la atención recibida y, al mismo tiempo, contribuir a la mejora de los servicios públicos, estableciendo mecanismos de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

2.1 Objetivo General

El **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM** establece el marco normativo nacional para la **gestión de reclamos** en las entidades de la Administración Pública. Su propósito es estandarizar el registro, atención, respuesta y seguimiento de las quejas ciudadanas para brindar un servicio estatal más oportuno y de calidad.

2.2 Objetivo Específico

2.2.1 Estandarizar y modernizar el funcionamiento del Libro de Reclamos en el Hospital de Emergencias Pediátricas, bajo el nuevo marco legal que regula al sector público, garantizando el derecho de los usuarios a presentar reclamos por insatisfacción o deficiencias en la atención de servicios públicos.

2.2.2 Dotar de equipos informáticos para la implementación del Módulo del Libro de Reclamaciones en concordancia con **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**.

III. ANTECEDENTES

3.1 El 16ENE2020, se suscribe el **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**, establece disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas enmarcadas en el proceso de Modernización de las Gestión Pública.

3.2 Con NOTA INFORMATIVA N° 026-2026-OGC-HEP/MINSA de fecha 07MAY2026, la oficina de Gestión de la Calidad eleva a la Dirección General del HEP su requerimiento en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM para la implementación del Módulo del Libro de Reclamaciones.

3.3 El 15MAY2026 con MEMORANDO CIRCULAR N° 040-2026-DG-HEP/MINSA, la Dirección General del HEP, dispone la ejecución de acciones a propuesta de la Oficina de Gestión de la Calidad con el fin de implementar el Módulo del Libro de Reclamaciones.

3.4 La Oficina de Estadística e Informática con MEMORANDO N° 302-2026-OEI-HEO/MINSA de fecha 08JUN2026, solicita las Especificaciones Técnicas de AUDIFONOS requeridos por la oficina de Gestión de la Calidad para la implementación del Módulo del Libro de Reclamaciones.

3.5 Con MEMORANDO N° 146-2026-OGC-HEP de fecha 08JUN2026, la Oficina de Gestión de la Calidad remite las EETT solicitadas por la OEI.

IV. ALCANCES DE LA CONTRATACIÓN, CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN

4.5 Descripción del bien y cantidades:



Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Código del Ítem
1	AUDIFONO CON MICROFONO	01	UNIDAD	1991 0002 0012

4.6 Características técnicas:

MODELO	CALL CENTER
TIPO	DIADEMA AJUSTABLE
DISEÑO	BINAURAL (DOBLE AURICULAR)
CONECTIVIDAD	USB-A PLUG & PLAY
MICRÓFONO	INTEGRADO – FLEXIBLE Y AJUSTABLE
CANCELACIÓN DE RUIDO	REDUCCIÓN O CANCELACIÓN DE RUIDO AMBIENTAL
CONTROLES	VOLUMEN Y FUNCIÓN SILENCIO (MUTE)
COMPATIBILIDAD	WINDOWS 10, WINDOWS 11 Y PLATAFORMAS DE VIDEO CONFERENCIAS
MATERIAL	ALMOHADILLAS ACOLCHADAS PARA USO PROLONGADO
LONGITUD DEL CABLE	MÍNIMO 1.8 metros
GARANTÍA	12 meses

4.7 Requisitos legales, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.

El Proveedor se acoge al cumplimiento estricto de todas las normas sanitarias y de prevención emitidas por el gobierno central, así como por las normas internas que emita el Hospital de Emergencias Pediátricas, a fin de garantizar la protección de la salud.

4.8 Acondicionamiento, montaje o instalación [de corresponder]

NO APLICA

4.9 Garantía Comercial [Obligatorio]

En el caso de que el AUDIFONO CON MICROFONO, presente defectos de fábrica.

4.9.1 En el caso de revisión técnica por garantía, el proveedor emitirá el Informe Técnico del Centro Autorizado de la misma marca.

4.9.2 El proveedor debe garantizar que los componentes internos del Audífono con Micrófono deben ser nuevo, es decir de primer uso.

4.9.3 Los componentes del Audífono con Micrófono deben ser originales.

4.9.4 Asimismo, en la Guía de Remisión debe detallar la marca, modelo y número de parte.

4.9.5 El Periodo de Garantía Comercial debe ser como mínimo de DOCE (12) meses.

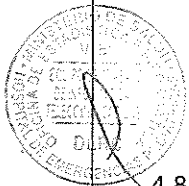
4.10 Embalaje

4.10.1 Caja de cartón nueva resistente que garantice su integridad, orden, conservación, transporte y adecuado almacenamiento, resistente a impacto.

4.10.2 Que faciliten su conteo y fácil apilamiento.

4.10.3 Caja correctamente rotulada indicando nombre, marca, serie, fecha de fabricación.

4.11 Otros: [de corresponder]





El área usuaria de acuerdo con el bien a adquirir o necesidad, podrá incorporar numerales adicionales.

V. REPOSICIÓN DE BIEN DEFECTUOSO

La reposición por defectos de fábrica debe efectuarse en un plazo no mayor a dos (02) días calendario, a partir del día siguiente de notificado el hecho.

VI. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Contar con RNP siempre que el valor del requerimiento sea mayor a una (1) UIT
- Contar con RUC activo y habido.
- No contar con impedimento para contratar con el estado, según el artículo 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

- **Lugar:**
Hospital de Emergencias Pediátricas - Almacén Central.
Prolongación Huamanga 137- La Victoria.
- **Plazo:**
Siete (07) días calendario, contabilizados desde al día siguiente de notificada la Orden de Compra.

VIII. RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD

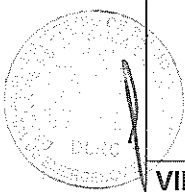
- **Recepción:**
El Equipo de Almacén Central es responsable de la recepción del bien. El área usuaria es responsable de brindar la conformidad de la adquisición, para lo cual verifica el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas, siendo para la presente contratación la Oficina de Estadística e Informática que deberán emitirla en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el bien, de conformidad por lo establecido en el numeral 144.3 del artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.
El proveedor deberá presentar al momento del internamiento una carta que indique que el producto ha sido adquirido a mayorista(s) autorizado(s) por la marca que interne.
- **Conformidad:**
El Acta de Conformidad será emitida por la Oficina de Estadística e Informática; luego de la verificación del o los bienes como de la documentación requerida y la realización de las pruebas de funcionamiento.

IX. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Debe realizarse en un Pago Único, previa conformidad de la Oficina de Estadística e Informática y Equipo de Trabajo de Informática y Telecomunicaciones.

El proveedor deberá cumplir con presentar los siguientes documentos, para el otorgamiento de la conformidad y posterior pago

- Guía de Remisión
- Carta de Garantía
- Carta de Originalidad o documentación análoga que produzca igual nivel de certeza





La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los 10 días hábiles siguiente a la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

X. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

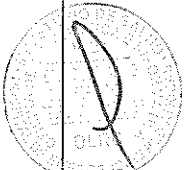
El Contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del (los) bien (es) ofertado (s) por un plazo no menor de doce (12) meses contados a partir de la conformidad otorgada, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

XI. PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, el área usuaria le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:



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

Donde F tiene el siguiente valor:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el 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 involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la Entidad puede establecer en las EETT la penalidad a aplicarse.

XII. OTRAS PENALIDADES (De corresponder)

Las EETT de la contratación pueden establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

En caso el área usuaria o área técnica estratégica contemplen la aplicación de "otras penalidades", deberá utilizar le siguiente modelo a fin de contemplarlas.



Otras penalidades			
N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1			
2			

XIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El Hospital de Emergencias Pediátricas, puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- 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.

Cuando la resolución del contrato se produce por causa imputable a una de las partes, corresponde resarcir los daños y perjuicios acreditado.

Asimismo, la resolución del contrato menor se notifica a través de la PLADICOP y se acompaña del debido sustento que genera la resolución; sin embargo, mientras no se encuentre habilitada, la entidad notificará la resolución de la orden de compra o contrato mediante carta notarial.

En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación debidamente señalado por el área usuaria por documento formal, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

XIV. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR 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, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 LA ENTIDAD CONTRATANTE.

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 esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XV. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS



HEP-DEI 15
INPT



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"



Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

XVI. GESTIÓN DE RIESGOS (DE CORRESPONDER)

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.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

Lic. Est. TEODORO ZUASNABAR JUNES
COESPE N° 201
JEFE DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

FIRMA Y SELLO

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA O ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA

Lic.Est. Teodoro ZUASNABAR JUNES

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
RECIBI
10 JUN. 2026
Fotos: 02
Firma: [Firma]

MEMORANDO N°146-2026-OGC-HEP

A: LIC. TEODORO ZUASNABAR JUNES
Jefe de la Oficina de Estadística e Informática.

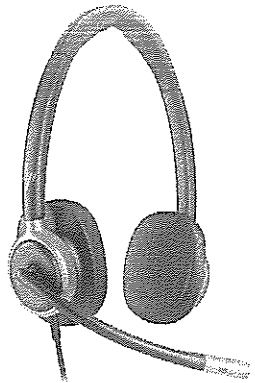
Asunto: Remisión de información sobre especificaciones técnicas de audífonos para la integración del Módulo del Libro de Reclamaciones.

Referencia: Memorando N° 302-2026-OEI-HEP/MINSA

Fecha: La Victoria, 08 de junio del 2026

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita información respecto a las especificaciones técnicas de los audífonos requeridos para la integración del Módulo del Libro de Reclamaciones en Salud.

Al respecto, se remiten las especificaciones técnicas de los audífonos tipo Call Center con micrófono, de acuerdo con el siguiente detalle:

Ítem	Característica	Especificación Técnica	Imagen referencial
1	Denominación	Audífonos tipo Call Center con micrófono	
2	Marca	HP	
3	Tipo	Diadema ajustable	
4	Diseño	Binaural (doble auricular)	
5	Conectividad	USB-A Plug & Play	
6	Micrófono	Integrado, flexible y ajustable	
7	Cancelación de ruido	Micrófono con reducción o cancelación de ruido ambiental	
8	Controles	Volumen y función silencio (Mute)	
9	Compatibilidad	Windows 10, Windows 11 y plataformas de videoconferencia	
10	Material	Almohadillas acolchadas para uso prolongado	
11	Longitud del cable	Mínimo 1.8 metros	
12	Garantía	Mínimo 12 meses	

Se remite la presente información para las acciones administrativas correspondientes, en el marco de la implementación del Módulo del Libro de Reclamaciones en Salud.

Sin otro particular me despido de usted.

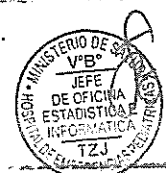
Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
Leslie R. Carbajal Tarazona
Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad
C.M.P. 51956 R.N.E. 32927

C.c.: Archivo
LRCT/snm

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DERIVADO A: STI FECHA: 11.06.26
CLAVE (Motivo del Pase)
 1- Aprobación
 2- Atención
 3- Conocimiento
 4- Opinión
 5- Informe
 6- Por Corresponder
 7- Para Conversar
 8- Según lo Solicitado
 9- Según lo Coordinado
 10- Archivar
 11- Acción Inmediata
 12- Prepare Respuesta
 13- Proyecto Resolución
 14- Ver Observación
 15- Escanear

Proyectar pedido.



HEP-OEI 14

