



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas



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

HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS	
OFICINA DE LOGÍSTICA	
RECIBIDO	
12 JUN 2028	
Hora:	Folio:
Firma:	HTI N°: 3582

MEMORANDO N° 315 - 2026-OEI- HEP/MINSA.

PARA : LIC. JESSIE M. SÁNCHEZ LLERENA
Jefa
Oficina de Logística

ASUNTO : REMISIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS FUNCIONALES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD VIRTUAL DEL HEP

FECHA : La Victoria, 11 de junio de 2026.

Por intermedio del presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y, en atención a las reuniones sostenidas en Dirección General, con la participación de la Asesoría de Dirección, Oficina de Servicios Generales, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Estadística e Informática, remitir los Términos de Referencia para la contratación del **Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico e Implementación de Mejoras Funcionales del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual del Hospital de Emergencias Pediátricas**, cuyo objeto es garantizar la continuidad operativa, el adecuado funcionamiento y la optimización del aplicativo, en cumplimiento de las necesidades funcionales identificadas por la Entidad y de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Asimismo, se deja constancia de que este tema fue abordado en la reunión de directorio de fecha lunes 08 de junio de 2026.

En tal sentido, agradeceré se sirva disponer las acciones correspondientes para la continuidad del procedimiento de contratación señalada:

Adjunto:

- Términos de Referencia en formato Word (04 folios).
- Anexo N° 01: Copia de MEMORANDO N°145-2026-OGC-HEP (02 folios)

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

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

Se adjunta: lo indicado.

TZJ/Drc.

cc. Archivo.

Oficina de Gestión de la Calidad.

REG. N° 389





**FORMATO N° 02
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN PARA SERVICIOS EN GENERAL**

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA
Actividad del POI:	5000003 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Denominación de la Contratación	SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS FUNCIONALES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD VIRTUAL DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

I. FINALIDAD PUBLICA

Implementar las recomendaciones dentro del marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el cual contiene el Informe N°008-2026-PAUS-OGC/HEP para el enrutamiento del Libro de reclamaciones en salud virtual en la Plataforma GOB.PE del Hospital de Emergencias Pediátricas (HEP).

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

2.1 Objetivo General

Contratar del servicio de mantenimiento con el objetivo de garantizar la continuidad, seguridad y eficiencia del servicio hacia los usuarios del uso del libro de reclamaciones en salud del Hospital de Emergencias Pediátricas.

2.2 Objetivos específicos

Garantizar el correcto funcionamiento y actualización del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas (HEP), para su adecuada disponibilidad a través del portal institucional www.gob.pe/hep, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Oficio Múltiple N° D000028-2026-SG-MINSA.

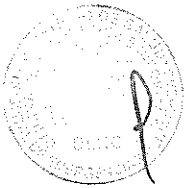
III. ANTECEDENTES

- 3.1 En el marco del D.S. N° 002-2019-SA, el Libro de Reclamaciones en Salud se define como un registro físico o virtual mediante el cual los usuarios pueden presentar reclamos respecto a los servicios de salud recibidos.
- 3.2 En el marco de la reunión sostenida con fecha 15-05-2026 con las Unidades Orgánicas involucradas, la Dirección General remitió el MEMORANDO CIRCULAR N° 040-2026-DG-HEP/MINSA recepcionada por la Oficina de Estadística e Informática (OEI) con fecha 19-05-2026 a fin de ejecutar las acciones propuestas por la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC), incluye el presente requerimiento.
- 3.3 Como parte de los acuerdos adoptados en reunión de fecha 08-06-2026, mediante Memorando N° 145-2026-OGC-HEP (ANEXO N° 01), de la misma fecha, la OGC remitió los primeros cuatro (04) ítems para la elaboración de los Términos de Referencia del *Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico e Implementación de Mejoras Funcionales del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual del Hospital de Emergencias Pediátricas*, correspondientes a los aspectos funcionales de su competencia contenidos en el Formato N° 02 (Finalidad Pública, Objetivos, Antecedentes y Alcances). En ese sentido, la OEI, como área técnica estratégica responsable de la solución tecnológica, tiene a su cargo complementar los aspectos técnicos, consolidar la información y formalizar el requerimiento para su respectiva contratación.
- 3.5 Se precisa que el presente requerimiento se encuentra enmarcado en el Cuadro Multianual de Necesidades con el ítem **Servicio de Soporte Informático**.

IV. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

4.1. Descripción general.

El servicio comprende la contratación de soporte informático para el mantenimiento y la actualización técnica del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual del Hospital de Emergencias Pediátricas, con el fin de asegurar que la plataforma funcione de forma continua, segura y





eficiente para los usuarios.

El servicio solicitado es el siguiente:

Ítem	Descripción del Servicio	SIGA	Unidad de medida	Cantidad
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS FUNCIONALES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD VIRTUAL DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS (SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO)	170100030102	Servicio	1

4.2. Especificaciones Técnicas del Servicio

- 4.2.1. El aplicativo deberá garantizar la generación de un número correlativo único por cada reclamo registrado, evitando la duplicidad de registros y asegurando la trazabilidad de la información.
- 4.2.2. Garantizar la accesibilidad del Libro de Reclamaciones en Salud del HEP para usuarios con discapacidad visual, asegurando la correcta lectura de su contenido y navegación de sus funcionalidades mediante lectores de pantalla.
- 4.2.3. Las correcciones y mejoras implementadas deberán garantizar el correcto funcionamiento del aplicativo, preservando la integridad, disponibilidad y consistencia de la información registrada.
- 4.2.4. El proveedor deberá realizar las pruebas funcionales correspondientes y documentar las modificaciones efectuadas, a fin de asegurar la operatividad de la solución y facilitar su administración por parte de la Entidad.

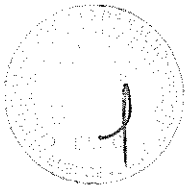
4.3. Descripción del Servicio

- 4.3.1. El proveedor debe coordinar directamente con la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática (OEI) y/o responsable del Equipo de Trabajo de Informática y Telecomunicaciones (ETIT).
- 4.3.2. Restablecimiento del sistema de notificaciones:
Corrección del flujo de envío de correos electrónicos y entrega de un protocolo de diagnóstico para el equipo técnico.
- 4.3.3. Optimización del proceso de registro:
Implementación de validaciones transaccionales para evitar bloqueos en la interfaz y duplicidad de registros (correlatividad).
- 4.3.4. Eficiencia en el procesamiento de datos:
Mejora en la lógica de gestión de la información para optimizar la sincronización en el panel administrativo.
- 4.3.5. Agregar en la hoja de reclamaciones un ítem para el Trato Directo con el Usuario, tal como figura en la hoja de reclamaciones en físico:
Según el modelo de la hoja de reclamaciones que figura en el libro de reclamaciones en físico.
- 4.3.6. Realizar actividades de capacitación dirigidas al personal de la OEI y de la OGC, considerando como mínimo los siguientes aspectos:
 - a) Capacitación técnica para la OEI/ETIT (mínimo una (01) hora): orientada a las mejoras implementadas en el aplicativo, actividades básicas de mantenimiento, procedimiento de reinstalación, diagnóstico de incidencias y revisión de la documentación técnica entregada.



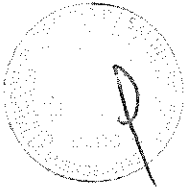


	<p>b) Capacitación funcional para la OGC (mínimo una (01) hora): orientada al uso del aplicativo actualizado, gestión de los registros, seguimiento de reclamos y utilización del panel administrativo incorporando las mejoras implementadas.</p> <p>4.3.7. El proveedor deberá entregar obligatoriamente, en formato digital (PDF), una Guía Técnica de Instalación, Configuración y Mantenimiento del aplicativo dirigida a la OEI/ETIT, una Guía de Usuario Simplificada dirigida a la OGC, así como el protocolo de diagnóstico técnico correspondiente, al finalizar las actividades de capacitación.</p>
	<p>4.4. Recursos a ser Previstos por el Proveedor:</p> <p>4.4.1. El proveedor deberá contar con el personal técnico necesario para realizar las actividades de corrección de incidencias, implementación de mejoras funcionales, capacitación y demás acciones contempladas en el presente servicio.</p> <p>4.4.2. Las herramientas informáticas, plataformas de desarrollo, software y licencias que utilice el proveedor para la ejecución de las actividades deberán ser originales, vigentes y de uso legal.</p> <p>4.4.3. El proveedor suministrará todos los recursos tecnológicos necesarios (equipos de cómputo, conectividad a internet de alta velocidad, accesos seguros) para realizar las pruebas de enrutamiento y sincronización sin afectar la red interna del hospital.</p> <p>4.4.4. El servicio será a todo costo.</p>
	<p>4.5. Recursos y facilidades a ser provistos por La Entidad</p> <p>Para el correcto desarrollo del servicio, el Hospital de Emergencias Pediátricas, a través de la OEI y la OGC, proporcionará únicamente lo siguiente:</p> <p>4.5.1. La Entidad proporcionará, previa coordinación con el proveedor, el entorno de alojamiento y los recursos tecnológicos necesarios para la instalación, configuración y operación del aplicativo, así como los accesos requeridos para la ejecución de las actividades materia del presente servicio.</p> <p>4.5.2. Copia digital del formato físico vigente del Libro de Reclamaciones en Salud, para el diseño y la creación del campo "Trato Directo con el Usuario".</p> <p>4.5.3. Coordinación oportuna y disponibilidad del personal técnico (OEI) y funcional (OGC) para asistir a las sesiones de inducción programadas de una (01) hora.</p>
	<p>4.6. Del proveedor</p> <p>4.6.1. El proveedor deberá emitir sus informes respectivos en hojas membretadas (nombre del proveedor, dirección, teléfono).</p> <p>4.6.2. El proveedor deberá designar a un personal como responsable, quien será el contacto con su representada, debiendo colocar su nombre, correo y número de contacto.</p>
	<p>4.7. Plan de Trabajo</p> <p>4.7.1. El Proveedor debe presentar al 2do día calendario contados desde el día siguiente posterior a la notificación de la Orden de Servicio, el "Plan de Trabajo" que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cronograma de las actividades objeto de la contratación a desarrollar.
<p>V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder) ---</p>	
<p>VI. GARANTÍA COMERCIAL (DE CORRESPONDER) El proveedor debe emitir constancia que la garantía del servicio deberá ser por doce (12) meses como mínimo.</p>	
<p>VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL</p>	





7.1.	El proveedor deberá presentar documentación que sustente que ha realizado servicios de soporte informático, mantenimiento o configuración de plataformas y páginas web con experiencia mínima de tres (03) años, en su propuesta técnica.
7.2.	El proveedor deberá contar con un profesional relacionado con el objeto de la contratación, con el grado de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática (o afines), o con Título Técnico en Computación e Informática, con una experiencia mínima de doce (12) meses.
7.3.	Ambos requerimientos deben ser sustentados al momento de presentar su propuesta técnica. Se valorarán referencias adicionales o certificaciones técnicas que respalden su capacidad.
VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	
Lugar: La prestación del servicio se realizará bajo la modalidad remota debiendo el proveedor coordinar directamente las actividades y accesos con la Oficina de Estadística e Informática (OEI) del Hospital de Emergencias Pediátricas. Las sesiones de transferencia de conocimientos se desarrollarán a través de plataformas virtuales de reunión (Google Meet o Microsoft Teams)	
Plazo: El plazo máximo para la ejecución total del servicio será de quince (15) días calendario , contados a partir del día siguiente de la notificación de la respectiva Orden de Servicio por parte de la Oficina de Logística.	
IX. ENTREGABLES (DE CORRESPONDER)	
El proveedor deberá presentar ante la Oficina de Estadística e Informática (OEI) los siguientes productos para acreditar el cumplimiento de sus actividades:	
9.1.	Informe técnico que detalle las correcciones implementadas en el sistema de notificaciones, incluyendo las pruebas realizadas y la evidencia de su correcto funcionamiento hacia los correos institucionales asignados por el HEP.
9.2.	Capturas de pantalla e informe de maquetación que acrediten la incorporación del campo "Trato Directo con el Usuario" en la interfaz digital del formulario web.
9.3.	Constancias firmadas por los responsables que certifiquen la realización de la Inducción Técnica (para la OEI) y la Inducción Funcional (para la OGC).
9.4.	Entrega en formato digital (PDF) de la Guía de Configuración Técnica, la Guía de Usuario Simplificada y el protocolo de diagnóstico técnico.
X. RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD	
La conformidad del servicio estará a cargo de la OEI y OGC, previa presentación del informe final por parte del proveedor. Asimismo, el proveedor deberá entregar, junto con su informe final, el Acta de verificación de la operatividad del servicio . Dichos documentos deberán remitirse a los correos electrónicos institucionales asignados por el HEP para este fin.	
La conformidad se otorgará en un plazo máximo de siete (07) días calendario contados a partir del inicio de cada periodo mensual, el cual se computará desde la fecha de firma del Acta de Inicio de Servicio.	
XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	
LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.	
El pago del servicio se realizará en una (01) armada, previa conformidad de la Oficina de Estadística e Informática, que deberá acreditar el correcto funcionamiento del servicio.	
XII. 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.	
XIII. 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:

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

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.

XIV. 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			

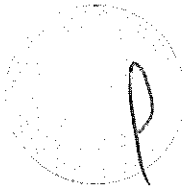
XV. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

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.

XVI. 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.

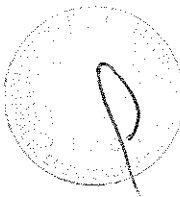
XVII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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.

XVIII. GESTIÓN DE RIESGOS (DE CORRESPONDER)

(Identificar los riesgos que pueden presentarse durante el proceso de contratación, con especial énfasis en la ejecución contractual; así como identificar responsabilidades de las partes.)





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 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
Teodoro Zuasnabar Junes
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

