



GOBIERNO
REGIONAL DE
ANCASH

DIRECCION REGIONAL
DE SALUD - ANCASH

RED DE SALUD
HUAYLAS NORTE

HOSPITAL DE
APOYO YUNGAY



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

TÉRMINOS DE REFERENCIA PROFESIONAL PARA (PAUS) I

1. AREA USUARIA

Hospital de Apoyo Yungay.

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Contratación de servicios Profesionales de un (01) PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS).

3. FINALIDAD PÚBLICA

Cumplir con los objetivos institucionales del Hospital de Apoyo Yungay.

4. REQUERIMIENTO

Contratar los servicios de una persona natural como: RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS).

5. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 32185 Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- ✓ Ley N° 32186 Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- ✓ Ley N° 32187 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- ✓ Decreto Supremo N°082-2019-EF – Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, en adelante "la Ley".
- ✓ Decreto Supremo N° 344-2018-EF que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; en adelante "El Reglamento". Modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF,
- ✓ Decreto Supremo N° 168-2020-EF, Decreto Supremo N° 250-2020-EF, Decreto Supremo N° 162-2021-EF, Decreto Supremo N° 234-2022-EF y Decreto Supremo N° 308-2022-EF.
- ✓ Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Directivas y Opiniones del OSCE.
- ✓ Decreto Supremo que autoriza Transferencia de Partidas en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025 a favor del Gobierno Regional de Ancash - DECRETO SUPREMO N° 026-2025-EF.
- ✓ MANUAL DE CLASIFICADOR DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD aprobado con Resolución Secretarial N° 230-2022/MINSA de 18 de noviembre del 2022.
- ✓ Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.
- ✓ Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.



Obsl. *[Firma]*
Bautista Acuña
DIM: 46678994
COP N° 31234

6. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

- **Objetivo General:** Contratar el servicio de un (01) PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS) para el Hospital de Apoyo Yungay.
- **Objetivo Específico:** fortalecer un sistema nacional de salud, que tenga como principios: universalidad, equidad, solidaridad, integralidad, accesibilidad y calidad, para lograr el bienestar de nuestros usuarios y para el cumplimiento de objetivos del Hospital de Apoyo Yungay.

7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

DIRECCION REGIONAL DE SALUD - ANCASH

RED DE SALUD HUAYLAS NORTE

HOSPITAL DE APOYO YUNGAY



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana."

7.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
1	01	Servicio profesional responsable de la plataforma de atención al usuario (PAUS)

7.2 ACTIVIDADES

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

- ✓ Brindar atención y dar solución de reclamos de los usuarios
- ✓ Brindar la atención adecuada a la ciudadanía quechua hablante.
- ✓ Reportar la identificación de incidencias ocurridas durante el desarrollo de la atención al usuario.
- ✓ Realizar capacitaciones a los usuarios y personal de salud respecto a los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, así como del proceso de atención de consultas y reclamos.
- ✓ Realizar evaluación e informar las incidencias relacionadas a Comunicación Asertiva y Buen trato entre los usuarios internos y externos del Hospital.
- ✓ Realizar el consolidado de la matriz mensual de atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario en salud.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción al usuario en salud.
- ✓ Emitir reporte de verificación, ingreso al sistema y entrega de reclamos físicos a la Unidad de Gestión de la Calidad.



8. REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

8.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona Natural
- Registro Nacional de Proveedores (RNP) Servicios, vigente.
- Cuenta Interbancaria – CCI
- Ficha o consulta de Registro Único de Contribuyente (RUC). Activo y Habido
- No contar con impedimento para contratar con el estado, según Artículo 11º de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.2 PERFIL DE PROVEEDOR

Formación Académica	-Profesional Titulado Universitario en Psicología, Comunicaciones, Administración, Contabilidad, Colegiado y Habilitado (vigente). Acreditación: Con copia simple del: i) Título profesional ii) Colegiatura, iii) Habilitación que de manera fehaciente demuestre la formación académica del personal propuesto.
Experiencia Laboral	Experiencia en General: mínimo dos (02) años en el sector público y/o privado. Experiencia Específica: mínimo seis (06) meses en cargos y funciones similares en el sector público y/o privado. Acreditación: Con copia simple del: i) contratos y su respectiva conformidad o, ii) constancias, o iii) certificado o iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la formación académica del personal propuesto.

Obst. Yesenia Bautista Acuña
DNI 46678994
COP N° 31234



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

DIRECCION REGIONAL DE SALUD - ANCASH

RED DE SALUD HUAYLAS NORTE

HOSPITAL DE APOYO YUNGAY



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana."

<p>Capacitación y/o programas de especialización</p>	<p>Especializaciones y/o Diplomados y/o cursos y/o Talleres. - Capacitación en atención al usuario. - Capacitación en ofimática. - Hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio.</p> <p>Acreditación: Con copia simple del: i) constancia, o ii) certificado o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la capacidad y/o entrenamiento, Adjuntar declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio.</p>
---	---

9. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 **Lugar:** La prestación de servicio está sujeto dentro de las instalaciones del Hospital de Apoyo Yungay

9.2 **Plazo:** El servicio se ejecutará en sesenta (60) días calendarios de notificada la Orden de Servicio.

10. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Los participantes deberán de presentar sus propuestas a través del aplicativo informático para las Contrataciones menores o iguales a 8 UIT del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado <https://prod6.seace.gob.pe/auth-entidad/> y/o los participantes que no puedan ingresar deberán de adjuntar su reporte de incidencia y enviarlo al correo: postulacionyungay@gmail.com

11. VALOR ESTIMADO

Según el estudio de mercado de Abastecimiento y servicios Generales u Órgano Encargado de las Contrataciones (OEC).

12. **PRODUCTOS O ENTREGABLES:** El Profesional deberá presentar un informe detallado de las actividades realizadas, según el alcance y descripción del servicio, según detalle.



[Handwritten Signature]
 Obsc. Yesenia Belustia Acuña
 DNI: 46678994
 COP N° 31234

Nº	Fecha de Entrega (a partir de la notificación de la orden de servicio).	Entregable
1	Hasta 30 días Calendarios	Entregable Primer: Informe detallado y Sustentado de las Acciones realizadas según lo indicado en el Numeral 7.2
2	Hasta 60 días Calendarios	Entregable Segundo: Informe detallado y Sustentado de las Acciones realizadas según lo indicado en el Numeral 7.2

13. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN



Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana.

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La recepción será otorgada por el jefe del servicio de calidad del Hospital de Apoyo Yungay, o quien haga sus veces en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS de producida la recepción.

14. FORMA DE PAGO:

14.1 El monto del servicio será a todo costo incluido los impuestos y retenciones de Ley.

14.2 El pago se hará efectivo en dos (02) armadas, previa presentación del informe solicitado conformidad respectiva a cargo del área usuaria.

- **Primer Pago:** a la presentación del primer entregable, correspondiente hasta 30 días calendarios contabilizados a partir de la notificación de la Orden de servicio (50% del monto contratado).
- **Segundo Pago:** a la presentación del primer entregable, correspondiente hasta 60 días calendarios contabilizados a partir de la notificación de la Orden de servicio (50% del monto contratado).



15. PENALIDADES APLICABLES

- La penalidad se aplicará cuando los términos de referencias o especificaciones técnicas precisen la aplicación de la misma, existe retraso injustificado en ejecución de prestación.
- La penalidad se aplica por cada día del retraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la contratación o ítem que debió ejecutarse, esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta del pago final.
- La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará 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 los plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F=0.40
- Plazos mayores a sesenta (60) días: f=0.25
- En caso de cubrir el monto máximo de penalidad, se podrá resolver el vínculo contractual por incumplimiento.
- De existir otro tipo de aplicación de penalidades en términos de referencia, también podrá ser aplicable a las contrataciones igual o inferiores a 8 UIT, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la contratación o ítem que debió ejecutarse.

16. OTRAS PENALIDADES

SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMULA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL SUPUESTO A PENALIZAR
Abandono de su puesto de trabajo.	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia.

Handwritten signature and identification: Obst. Yesenia Bautista Acuña, DNI 46678994, COP N° 31234



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

DIRECCION REGIONAL DE SALUD - ANCASH

RED DE SALUD HUAYLAS NORTE

HOSPITAL DE APOYO YUNGAY



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana."

Llegar al servicio en estado etílico y/o consumo de sustancias tóxicas (drogas).	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia.
Mala Atención al Usuario en general.	Monto de la penalidad: 0.1 de una UIT. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia	Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia.

17. 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 proveedor debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información

18. ANTICORRUPCIÓN

El proveedor acepta expresamente que no llevara a cabo acciones que están prohibidas por las leyes u otras leyes anticorrupción, Sin similar lo anterior, el proveedor se obliga a no efectuar ningún pago, ni ofrecerá ni transferirá algo de valor, aun establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna. En forma especial, el proveedor declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, construyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos forman parte integrante.

19. CLAUSULA ÚNICA ANTICORRUPCIÓN:

Con la elaboración y notificación de la Orden de servicio se formaliza el vínculo contractual, para lo cual se incluirá el siguiente texto:

"Con la notificación de la presente, El Proveedor, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente haber negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal con relación al contrato.

EL Proveedor, se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente **EL Proveedor**, se Compromete a: (i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y (ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, da derecho a la Red de Salud Huaylas Norte - Caraz a resolver automáticamente y de pleno derecho el contrato, bastando para tal efecto que se remita una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar".

20. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS.

El proveedor es responsable por calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios prestados por un plazo no menor de (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad, siendo aplicable previsto en el artículo 50 de la Ley.



[Handwritten signature]
Dr. Cesar Bautista Acuña
 DNI 46678994
 COP N° 31234



GOBIERNO
REGIONAL DE
ANCASH

DIRECCIÓN REGIONAL
DE SALUD - ANCASH

RED DE SALUD
HUAYLAS NORTE

HOSPITAL DE
APOYO YUNGAY



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana."

21. MARCO LEGAL.

Sólo en lo no previsto en este contrato y/o Orden de Servicio, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

22. RESOLUCIÓN DE ORDEN DE SERVICIO:

Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

23. OTRAS CONSIDERACIONES ADICIONALES: Con la elaboración y notificación de la Orden de Servicio, se formalizará el vínculo contractual, para lo cual se incluirá el siguiente texto:

23.1 CONSIDERACIÓN 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 contrato, que pueda constituir un incumplimiento de la Ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, los artículos 7° de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente a través de sus socios, accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personal vinculadas en virtud a los establecidos en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento".


23.2 CONSIDERACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN.

"El proveedor se acoge al cumplimiento estricto de todas las normas sanitarias, de previsión y protocolos sanitarios que emita el Gobierno Central, así como por las normas internas que emita el Gobierno Regional de Ancash, a fin de garantizar la protección y salud de sus trabajadores y terceros que intervengan en la presente contratación".

23.3 CONSIDERACIÓN DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

"Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación serán resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial".

Yungay, Abril del 2025


Obst. Yesenia Bautista Acuña
DNI 46678994
COP N° 31234




GOBIERNO REGIONAL ANCASH
DIRECCIÓN DE SALUD ANCASH
HOSPITAL DE APOYO YUNGAY
Q.F. Lupe Amelia Doroteo Caqui
DIRECTORA
COFA. N° 18270