

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**PROFESIONAL PARA (PAUS) II**

|                                        |                                                                               |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unidad de Organización</b>          | <b>Hospital de Apoyo Yungay</b>                                               |
| <b>Meta Presupuestaria</b>             | <b>213</b>                                                                    |
| <b>Actividad del POI</b>               | <b>MANTENIMIENTO PARA EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA</b>         |
| <b>Denominación de la Contratación</b> | <b>PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS)</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Finalidad Pública</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Cumplir con los objetivos institucionales del Hospital de Apoyo Yungay.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Objetivo de la Contratación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Contar con los servicios de un PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS), 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>3. Alcances del Servicio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Brindar atención y dar solución de reclamos de los usuarios</li><li>2. Brindar la atención adecuada a la ciudadanía quechua hablante.</li><li>3. Reportar la identificación de incidencias ocurridas durante el desarrollo de la atención al usuario.</li><li>4. 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.</li><li>5. Realizar evaluación e informar las incidencias relacionadas a Comunicación Asertiva y Buen trato entre los usuarios internos y externos del Hospital.</li><li>6. Realizar el consolidado de la matriz mensual de atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario en salud.</li><li>7. Realizar encuestas de satisfacción al usuario en salud.</li><li>8. Emitir reporte de verificación, ingreso al sistema y entrega de reclamos físicos a la Unidad de Gestión de la Calidad.</li></ol> |
| <b>4. Requisitos mínimos del Locador</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- RNP – Registro Nacional de Proveedores</li><li>- RUC - Registro Único de contribuyentes</li><li>- Cuenta Interbancaria – CCI</li><li>- No tener impedimento para contratar con el Estado. Sustentar declaración jurada</li><li>- No encontrarse sancionado por el Tribunal de Contrataciones del Estado con sanción vigente.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>5. Seguros</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>6. Perfil del puesto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Formación Académica:</b><br>-Profesional Titulado Universitario en Psicología, Comunicaciones, Administración, Contabilidad, Colegiado y Habilitado (vigente).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Acreditación:</b><br>Con copia simple del: i) Título profesional ii) Colegiatura, iii) Habilitación, iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestra la formación académica del personal propuesto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Experiencia Laboral:**

Experiencia en General: Experiencia general mínimo dos (02) años en 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 ii) ordenes de servicio y su respectiva conformidad o, iii) constancias, o iv) certificados v) resolución de inicio y termino del contrato, o vi) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia laboral del personal propuesto.

**Capacitación y/o Programas de Especialización:**

Especializaciones y/o Diplomados y/o cursos y/o Talleres.

- Capacitación en atención al usuario.
- Capacitación en ofimática.
- Hablar y entender el idioma quechua deseable.

Acreditación:

Con copia simple del: i) constancia, o ii) certificado o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la capacidad y/o entrenamiento.

**7. Lugar y Plazo de Ejecución**

**Lugar:** La prestación de servicio será dentro de las instalaciones del Hospital de Apoyo Yungay

**Plazo:** El plazo de ejecución del servicio es por un período de tres (03) meses, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio JULIO, AGOSTO y SETIEMBRE

**8. Entregables**

El informe debe de contener las actividades realizadas de acuerdo con los alcances y la descripción del servicio al final de cada mes

Los entregables deberán ser ingresados a través de la mesa de partes de la entidad o mesa de partes virtual de la RSHN: <https://mesapartesvirtual@Rredsaludhuaylasnorte.gob.pe>, para que sean considerados como documento válidamente recepcionados.

**9. Conformidad**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por **LA JEFATURA DE SERVICIO DE CALIDAD DEL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY** en el plazo máximo de **SIETE (7) DÍAS** computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la DEC las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de 07 días calendarios. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la DEC puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la DEC para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la DEC no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**10. Forma y Condiciones de Pago**

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La RSHN paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles

La RSHN realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles, en PAGOS PARCIALES, 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, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la RSHN debe contar con la siguiente documentación:

- Informe de actividades
- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la DIRECCION DEL HOSPITAL DE YUNGAY.
- Recibo por honorarios Electrónico
- copia del registro Único de contribuyentes en condición de habido y activo - FICHA RUC
- Formulario de autorización de suspensión de renta de cuarta categoría de corresponder
- Copia del Registro Nacional de Proveedores - RNP

En caso de retraso en el pago por parte de la RSHN, salvo que se deba acaso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

#### **11. Confidencialidad**

Queda totalmente prohibido que los contratistas brinden declaraciones en medios de comunicaciones en representación de la Procuraduría General del Estado.

#### **12. Penalidades**

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la RHN 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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

$$F = 0.40$$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de la RHN no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

### 13. Otras Penalidades

| SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD                                                                                                                                         | FORMULA DE CALCULO                                                                                    | PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL SUPUESTO A PENALIZAR               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| La inasistencia a sus turnos programados,                                                                                                                                    | Monto de la penalidad:<br>0.1 de una UIT.<br>La penalidad se aplicará por cada ocurrencia             | Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia |
| Llegar al servicio en estado etílico y/o consumo de sustancias tóxicas (drogas).                                                                                             | Monto de la penalidad:<br>0.1 de una UIT.<br>La penalidad se aplicará por cada ocurrencia             | Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia |
| Abandono de trabajo en su respectivo turno                                                                                                                                   | Monto de la penalidad:<br>0.1 de una UIT.<br>La penalidad se aplicará por cada ocurrencia             | Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia |
| Actos de violencia, grave indisciplina, injuria y falta de palabra verbal o escrita en agravio del personal de salud. Directivo de la Entidad y/o de compañeros de trabajo). | Monto de la penalidad:<br>0.1 % del Monto Contratado.<br>La penalidad se aplicará por cada ocurrencia | Informe del jefe de Logística del Hospital de Apoyo Yungay, adjunta la evidencia |

### 14. Resolución del Contrato

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF

### 15. Cláusula de Cumplimiento

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

### 16. Cláusula Garantías

No aplica.

### 17. Cláusula Gestión de Riesgos

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.

### 18. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA 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 RSHN.

Asimismo, EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 RSHN, 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 CONTRATISTA 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 RSHN.

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 RHN 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.

#### **19. Cláusula 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 N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.



Obst. Ysmini Bautista Acuna  
DNI: 48678894  
COP N° 31234

Firma del Responsable de la Unidad Orgánica