



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de Intermediación Laboral que brinde servicios de Otorgamiento de Citas a través de los Otros Canales de Atención al Asegurado de la Red Asistencial Loreto.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA

Brindar un servicio oportuno de otorgamiento de citas médicas a través de los otros canales de atención al asegurado que se encuentran a disposición de nuestros asegurados para mejorar la accesibilidad a la consulta externa en los centros asistenciales de la Red Asistencial Loreto, lo que resulta en el bienestar de nuestros asegurados, brindándoles además una adecuada información por los canales destinados para ello, así como la recepción, registro, validación y derivación de los reclamos presentados.

### 3. ANTECEDENTES

La Red Asistencial Loreto está conformada por nueve (09) establecimientos de salud, siendo el de mayor nivel el Hospital III Iquitos, en el cual desde su creación a la fecha la oferta de citas se realiza de dos formas: presencial y por vía telefónica utilizando la central telefónica de la Red Asistencial Loreto, la misma que usualmente se encuentra congestionada principalmente los primeros días del mes, por lo que es malestar para los asegurados conseguir su atención por este medio.

Los cupos para la atención médica en servicios médicos de especialidades, servicio de enfermería, servicio de obstetricia, se otorgan de manera diaria de forma presencial, lo que genera que muchos de nuestros usuarios incluyendo adultos mayores realicen colas con la finalidad de obtener una cita en consulta externa; generando conglomerados en las horas del día. En la Red Asistencial de Loreto, durante el mes de setiembre 2020, se ofertó diariamente en la consulta externa un promedio de 950 cupos diarios, lo que implica que diariamente desde muy tempranas horas de la madrugada los asegurados realicen largas colas en nuestros diferentes establecimientos.

En la Red Asistencial Loreto contamos con el servicio de EsSalud en Línea, administrado por la Red Asistencial Loreto (sede Hospital III Iquitos), lo que permite un monitoreo del funcionamiento del servicio de EEL como tal para determinar el grado de satisfacción de nuestros asegurados, la oportunidad de citas, análisis de los indicadores y otros beneficios.

Es por ello que es necesario continuar el servicio de EsSalud en Línea para la Red Asistencial Loreto con sede en el Hospital III Iquitos para el otorgamiento de citas de manera óptima con la visión de mejorar el acceso de nuestros asegurados mediante una línea telefónica que implica un ahorro de tiempo y seguridad de los pacientes que permita el manejo de los indicadores y mejoras en el servicio que se brinda a los asegurados.

### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 4.1 Objetivo General

- 4.1.1. Contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga EsSalud en Línea, a través de los canales destinados para ello.

#### 4.2 Objetivos Específicos

- 4.2.1. Brindar servicios a través de los canales de atención telefónico y virtual para otorgamiento de citas, anulación, reconfirmación de citas y seguimiento de citas otorgadas por el sistema de referencias.
- 4.2.1. Brindar información administrativa, de Seguros y Prestaciones Económicas.
- 4.2.3. Recepción, registro, validación y derivación de reclamos.





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoSeguro Social de Salud  
EsSalud

## 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 5.1 DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere la contratación de una empresa de Intermediación Laboral que brinde el servicio de otorgamiento, confirmación y seguimiento de citas; información administrativa, de seguros y prestaciones económicas; así como, la recepción, registro, validación y derivación de reclamos, a través de los Canales de Atención Telefónico y Virtual de ESSALUD en Línea, que administra la Red Asistencial Loreto.

Además de lo mencionado se realizarán las siguientes funciones:

- Atención de llamadas realizadas por los usuarios y asegurados.
- Otorgamiento, reconfirmación y seguimiento de citas por teléfono y en forma virtual.
- Operación del Sistema Informático para el registro de las mismas.
- Orientación al asegurado en temas administrativos, de seguros y prestaciones económicas
- Recepción, registro, validación y derivación de reclamos que ingresen por teléfono y en forma virtual
- Supervisión de la correcta atención de las llamadas recibidas por el personal contratado.
- Consolidación y reportes estadísticos de la información registrada en el software para ESSALUD en Línea, de acuerdo a formato propuesto por la Gerencia Central de Atención al Asegurado.
- Evaluación del desempeño de personal contratado.
- Otras labores relacionadas al servicio solicitado, que el coordinador de la red encomiende.

### 5.2 FUNCIONES DEL PERSONAL CLAVE Y NO CLAVE.

#### 5.2.1. PERSONAL REQUERIDO

PUESTO DE TRABAJO	TURNO DE TRABAJO DE LUNES A DOMINGO INCLUYE FERIADO (*)		
	TURNO DIURNO		Total
	06:00 h a 14:00 h	14:00 h a 22:00 h	
Supervisora	01	01	02
Teleoperadora Full Time	04	04	08
Teleoperadora Part Time	02	02	04

(\*) El día feriado establecido por Ley y que fuera trabajado, se abonará de acuerdo a la legislación laboral vigente

#### 5.2.2. PERSONAL CLAVE

##### A. PERFIL SUPERVISORES

REQUISITOS ESPECIFICOS	PERFIL ORIGINAL
<b>Formación Académica</b>	Haber culminado o egresado de la carrera profesional Universitaria, carrera Técnica en Administración de Empresas u otras carreteras técnicas afines al sector salud. En caso de carreras técnicas deberá ser de una duración no menor de 03 años.
<b>Experiencia Laboral</b>	Acreditar experiencia laboral como mínimo dos (02) años como supervisora de actividades similares o por lo menos tres (03) años como Operadora de Módulos de Atención al Asegurado o como Teleoperadora de citas por teléfono o similares.
<b>Conocimientos complementarios para el Puesto</b>	Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de cálculo (indispensable). Poseer habilidad verbal y escrita (declaración jurada). Conocimientos de sistemas operativos, herramientas de oficina y conocimiento de redes debidamente comprobado.





Capacidad de resolución de conflictos.  
Experiencia en Organización y coordinación de grupos.  
Capacidad de análisis y síntesis.  
Capacidad de asumir altas cargas de trabajo.  
Capacidad para prevenir y adaptarse a nuevas situaciones, personalidad dinámica y creativa, tener criterio e iniciativa para la atención y solución oportuna de problemas, facilidad de coordinación, comunicación y buena capacidad de expresión oral y escrita.

## B. ACTIVIDADES DE LOS SUPERVISORES

- Supervisar la correcta atención telefónica a los Asegurados, por parte de los Teleoperadores(as).
- Vigilar el correcto desempeño de los(as) teleoperadores(as) en el ambiente de trabajo priorizando la atención al asegurado.
- Vigilar la calidad de la atención telefónica a los asegurados y el uso de los protocolos de comunicación establecidos.
- Control del ingreso y salida del personal destacado.
- Revisar diariamente los indicadores de gestión proporcionados por la ENTIDAD, para administrar correctamente el volumen de llamadas recibidas.
- Atender las consultas realizadas por los(as) teleoperadores(as) para brindar una pronta atención a los asegurados.
- Realizar la evaluación semanal y mensual de la gestión de producción y calidad de atención de los(as) teleoperadores(as); la misma que cumpliendo los conductos regulares se elevará a la Gerencia Central de Atención al Asegurado.
- Registrar las ocurrencias en la bitácora de servicio.
- Mantener permanentemente informado de las actividades que se realice en EsSalud en Línea al coordinador de EsSalud en Línea que la Red Asistencial designe, así como también a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado – Lima
- Velar por buen manejo de los sistemas y/o uso de los bienes/activos de EsSalud por considerarse herramienta de trabajo.
- Otras actividades en el ámbito de su competencia y relacionadas al servicio de EsSalud en Línea, las cuales serán dispuestas por la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado - Lima y/o el coordinador de EsSalud en Línea de la Red Asistencial.

## 5.2.3 PERSONAL NO CLAVE

### A.

### PERFIL TELEOPERADORES

REQUISITOS ESPECÍFICOS	PERFIL ORIGINAL
<b>Formación Académica</b>	Ser egresada o cursando como mínimo el III ciclo de estudios técnicos superiores o universitarios de carreras de ciencias de la salud, sociales o administrativas.
<b>Experiencia Laboral</b>	Experiencia mínima de 03 meses en servicios de atención al cliente/Teleoperadora/operadora telefónica; o personal capacitado por la empresa que brinda el servicio (mínimo 10 días hábiles en el manejo de los sistemas que utiliza EsSalud en Línea).  La experiencia laboral o estudios se acreditarán mediante constancias y/o certificados, según corresponda, no mayor a cinco (05) años antes del motivo de convocatoria.
<b>Conocimientos complementarios para el Puesto</b>	Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de cálculo (indispensable). Poseer habilidad verbal y escrita (declaración jurada)

**B. ACTIVIDADES DE LOS TELEOPERADORES**

- Contestar las llamadas telefónicas realizadas por los Asegurados.
- Utilizar los protocolos de atención telefónica definidos por EsSalud.
- Verificar la correcta acreditación del Asegurado en el sistema correspondiente, antes de otorgar una cita.
- Realizar el proceso de otorgamiento de citas mediante el uso de los sistemas.
- Registro de los motivos por los que no se otorgó una cita en el sistema correspondiente.
- Otorgar información a los asegurados del estado de sus referencias y realizar el seguimiento de las mismas.
- Otorgar Información Administrativa, Económica y de Seguros a los Asegurados y potenciales asegurados que la soliciten.
- Recepcionar, registrar validar y derivar los reclamos realizados por los asegurados a través del sistema informático destinado para ello por la ENTIDAD.
- Registro y actualización de datos de los asegurados mediante el uso de los sistemas.
- Utilizar adecuadamente los sistemas y los equipos asignados para el desarrollo de sus actividades.
- Orientar al asegurado en el ámbito de su competencia.
- Confirmación telefónica, anulación o cambio de fecha de citas gestionadas con los Centros Asistenciales.
- Atender las instrucciones dadas por los(as) Supervisores(as) y mantenerse actualizados en las capacitaciones que se brinden en el servicio, para la correcta atención de los asegurados.
- Otras labores que le asigne el/la Supervisor(a) relacionados al Servicio de EsSalud en Línea.

**6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA****6.1 IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR**

El fotocheck de la empresa tendrá que ser entregado dentro de los diez (10) días calendarios de suscrito el contrato, contando con una fotografía reciente del personal destacado.

De no contar con el fotocheck correspondiente, el(los) trabajador(es) deberán presentar al inicio de las actividades una carta de presentación de la empresa, indicando: razón social, nombres y apellidos del personal destacado, número de DNI y cargo, debidamente suscrita; en tanto se genere el fotocheck de identificación.

**6.2****UNIFORME**

El contratista, deberá dotar a cada personal destacado para el servicio, dos (02) pares juego de uniforme para el primer entregable según la estación climatológica en la que se encuentre su región, en un plazo no mayor a veinte (20) días calendarios desde la suscripción del contrato, en atención al siguiente detalle:

PRIMERA ENTREGA DE UNIFORME POR CARGO DE TRABAJO				
Casaca térmica	Blusa / Camisa	Pantalón	Chaleco	Saco
0	2	2	1	0

En un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días calendarios desde la suscripción del contrato, el contratista deberá efectuar el segundo entregable del juego de uniformes a cada personal destacado, según la estación climatológica en la que se encuentre, en atención al siguiente detalle:

PRIMERA ENTREGA DE UNIFORME POR CARGO DE TRABAJO				
Casaca térmica	Blusa / Camisa	Pantalón	Chaleco	Saco
0	2	2	1	0

Los uniformes deberán ser confeccionados en atención a las siguientes características:

- a. Tela apropiada para la actividad que realizará el personal de EsSalud en Línea, la cual no deberá tener un porcentaje menor a 80% de algodón, en tallas estándar.
- b. El color y modelo del uniforme será coordinado entre el contratista y la ENTIDAD en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de suscrito el contrato, para su aprobación correspondiente.





### 6.3 OTRAS OBLIGACIONES

- a. El contratista deberá remitir a la ENTIDAD al inicio de la ejecución del contrato el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.
- b. El contratista dotará el personal requerido para el servicio contratado, bajo la modalidad de intermediación laboral, por lo que, será única y exclusivamente responsable del personal destacado para tal fin, no existiendo ningún vínculo de dependencia laboral entre este y EsSalud.
- c. El contratista deberá llevar el control de los permisos por asuntos personales y médicos (vacaciones, licencias, descansos, maternidad) entre otros previsibles, a fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo informar en un plazo máximo de 48 horas al Coordinador de la Red Asistencial.
- d. En caso de suscitarse una ausencia injustificada o renuncia imprevista coordinará su reemplazo de manera inmediata, en el día y hora que se produce, debiendo informar a la ENTIDAD en un plazo máximo de 48 horas.
- e. La empresa contratista establecerá inicialmente contratos de trabajo con el personal asignado al servicio, por un periodo máximo de 90 días y mínimo de 30 días, la misma que estará en permanente supervisión por la ENTIDAD, por el desempeño laboral del personal de la CONTRATISTA.
- f. El personal destacado propuesto para cubrir las ausencias descritas en el párrafo anterior, deberá cumplir o mejorar el perfil del personal solicitado en el presente documento y de igual modo no deberá contar con antecedentes penales, ni judiciales a nivel nacional.
- g. El contratista, deberá contar con personal calificado y capacitado para realizar cualquier reemplazo. La capacitación otorgada al reemplazante deberá realizarse sin interrumpir las labores habituales del personal destacado; entiéndase que se realizará fuera del horario de trabajo.
- h. La empresa contratada es responsable del pago puntual de remuneraciones de su personal destacado (hasta el fin de cada mes); así como de todos los importes que por el pago de tales remuneraciones pudiera devengarse por concepto de leyes laborales: beneficios sociales, asignación familiar, gratificaciones, vacaciones, seguro social, indemnizaciones por tiempo de servicio, día feriado laborado y no laborable trabajado, bonificaciones según corresponda, entre otros de acuerdo a la legislación laboral, tributos creados o por crearse, etc; equivalentes al 100 %, que debe de reflejarse en la estructura de costos de la propuesta económica, por lo tanto, las empresa independientemente de que la contratista sea una pequeña, mediana o micro empresa, en el marco de la Ley N° 28015, no se verán afectadas en la estructura de costos de su propuesta. Por cuanto todo lo mencionado anteriormente, se encuentra incluido el importe al 100% de lo mencionado en el presente ítem. Motivo por el cual los contratos que suscriba la contratista (incluidas empresas MYPE) con sus trabajadores, deberán estar sujetos al régimen general laboral.
- i. EsSalud está facultado para verificar en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contratista y/o solicitar una inspección especial de la Autoridad Administrativa de Trabajo, de conformidad con el artículo 35° del Reglamento de la Ley General de Inspecciones de Trabajo y Defensa del trabajador, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2012-TR.
- j. Es responsabilidad del contratista la ejecución y cumplimiento de las obligaciones fijadas en las especificaciones técnicas y oferta técnico económico.
- k. A requerimiento de la ENTIDAD, la empresa intermediadora se obliga a realizar las sanciones, cambios, rotaciones y/o reemplazos del personal cuando este no cumpla con las normas establecidas por la institución o no se ajuste al perfil requerido para este servicio o no cumpla con brindar el servicio a satisfacción de EsSalud.
- l. El contratista acatará el sistema de evaluación de personal establecido por la ENTIDAD para el personal asignado, debiendo reemplazar al personal puesto a disposición por brindar un mal servicio de manera inmediata, siendo responsable de su liquidación o mantenimiento dentro de su empresa.
- m. La empresa contratada no podrá ceder su posición contractual, sub-contratar, ni realizar ningún acto que implique la transferencia total o parcial de la prestación a su cargo.
- n. La empresa contratada es responsable de proporcionar a EsSalud personal debidamente capacitado en el manejo del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud (SGSS) previo al inicio de sus actividades, así como el grado académico y experiencia laboral.
- o. El personal de la empresa destacada registrará su ingreso y salida en los partes diarios, debiendo la empresa contratada llevar el control de asistencia del personal; de manera que se faciliten y agilicen los procesos de control de asistencia, generando para ellos los reportes del personal que presta al servicio. El personal retirado por medidas disciplinarias no podrá ser reasignado a otra







PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoSeguro Social de Salud  
EsSalud

unidad o planta física de EsSalud. Asimismo, la empresa se obliga a atender los reemplazos con personal capacitado correspondiente en un plazo no mayor de 24 horas, sin perjuicio de EsSalud; el cual dispondrá la aplicación de la penalidad correspondiente.

- p. En caso que el contratista por voluntad propia quisiera efectuar algún cambio, rotación y/o reemplazo del personal, deberá coordinarlo y comunicarlo por escrito, con setenta y dos (72) horas de anticipación, para la correspondiente evaluación y autorización del(la) coordinador(a) de designe la Red Asistencial, quien a su vez lo comunicará a la Administración de la Red y/o a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales; la comunicación escrita deberá contener el debido sustento de los motivos del cambio, rotación y/o reemplazo; el contratista deberá cubrir de inmediato el punto de servicio motivo del cambio o reemplazo con personal calificado y previamente capacitado.
- q. El contratista, será responsable por el deterioro de los equipos de cómputo y de comunicaciones debido al uso inadecuado de su personal destacado, debiendo reponer los mismos a satisfacción de EsSalud en un plazo no mayor de 05 días hábiles.
- r. El contratista será responsable de toda pérdida, daño, robo y/o deterioro que pudiera ocurrir en el local donde se presta el servicio, debiendo reponer o reintegrar a EsSalud el monto de la pérdida, daño o perjuicio ocasionado por su personal destacado -en caso comprobado de negligencia, acciones dolosas o incumplimiento de directivas-debiendo reparar y/o reemplazar a satisfacción de EsSalud y conforme a lo que éste disponga en cada caso (instalaciones, muebles, sillas, equipos y demás enseres de propiedad de EsSalud).
- s. Si el contratista considera necesario recurrir a las instancias policiales por los acontecimientos mencionados en el párrafo precedente, deberá efectuar los trámites oportunamente ante las instancias policiales, para agilizar las conclusiones del hecho. En este caso, si al término de los treinta (30) días calendario, no se realiza la reparación, reemplazo y/o presentación de los resultados finales de la investigación policial correspondiente, EsSalud descontará automáticamente el valor de la reparación o reemplazo de los importes pendientes de cancelación. Caso contrario, se efectuarán al momento de la liquidación del contrato, sin perjuicio de aplicar las sanciones administrativas y/o penales que correspondan.
- t. El valor de reparación o reemplazo del bien será el de vigencia del mercado.
- u. El contratista acatará y aceptará las normas y procedimientos de seguridad interna vigente y/o por ser implementados a fin de evitar riesgos innecesarios en el desarrollo de las actividades especificadas anteriormente.
- v. El personal destacado de la empresa contratada registrará su ingreso y salida en los partes diarios de asistencia, debiendo la empresa contratada llevar el control de asistencia del personal; de manera que se faciliten y agilicen los procesos de control de asistencia, generando para ello los reportes del personal que presta el servicio.
- w. El personal destacado que sea retirado por medidas disciplinarias no podrá ser incluido en el listado del personal a realizar el servicio.
- x. La ENTIDAD podrá solicitar el cambio del personal que obtenga notas descalificadoras en las evaluaciones mensuales realizadas, para lo cual el contratista deberá otorgar el reemplazo en un plazo máximo de 72 horas.
- y. El contratista, nombrará a un coordinador para regular el cumplimiento del servicio con EsSalud, del mismo modo la Red Asistencial designará y mantendrá un coordinador, al día siguiente de perfeccionado el contrato.
- z. El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato, al personal destacado, de por lo menos dos (02) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención. Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Red Asistencial, la misma que será conducida por personal calificado; y a su vez deberá ser informada a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- aa. El personal destacado, que preste el servicio durante la vigencia del contrato NO tendrá ningún vínculo, ni relación laboral con EsSalud.
- bb. Durante la vigencia del contrato, los precios se mantendrán fijos y no estarán sujetos a reajuste alguno, salvo que el Gobierno Nacional apruebe el incremento de Remuneración Mínima Vital. En estos casos, el Seguro Social de Salud reconocerá únicamente la parte relacionada a la remuneración y a los beneficios sociales que sean directamente afectados de acuerdo a Ley, siempre que el contratista lo acredite debidamente y presente la respectiva estructura de costos actualizada.







PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoSeguro Social de Salud  
EsSalud

a) A la firma del contrato el ganador de la buena pro deberá presentar lo siguiente:

- La relación del personal destacada indicando: nombres apellidos, DNI o carnet de extranjería, y cargos.
- Curriculum Vitae del personal destacado (copia de los documentos que respalde el perfil).
- Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio, emitido únicamente por los centros asistenciales del MINSA, siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes de la convocatoria del servicio.
- Certificado de antecedentes penales y judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses antes de la convocatoria.

#### 6.4 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Contar con una infraestructura que funcione como oficina, ubicado en la Ciudad de Iquitos, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto, la misma que será verificado por la ENTIDAD de manera inopinada durante y término del presente contrato.

### 7. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

La entidad proporcionará los recursos necesarios durante la prestación del servicio en los ambientes destinados a EsSalud en Línea de la Sede Central, siendo éstos los siguientes:

- Computadoras.
- Equipos head set
- Módulos de trabajo, sillas.
- Soporte tecnológico para el trabajo en red y prestación del servicio.

#### 7.1 OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

Brindar las instalaciones adecuadas para el correcto desempeño de las actividades encomendadas al personal destacado.

A EsSalud no le corresponderá ninguna responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones, invalidez o muerte de los trabajadores de la empresa contratada o daños ocasionados a terceras personas, que pudieran ocurrir durante la ejecución del contrato y que no fueran imputables a la Entidad.

### 8. CONDICIONES DEL SERVICIO

#### 8.1 CONTINUIDAD Y COBERTURA DEL TRABAJO

El Servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados ininterrumpidamente, durante 16 horas diarias, según el siguiente detalle:

PUESTO DE TRABAJO	TURNO DE TRABAJO DE LUNES A DOMINGO INCLUYE FERIADO (*)		
	TURNO DIURNO		Total
	06:00 h a 14:00 h	14:00 h a 22:00 h	
Supervisora	01	01	02
Teleoperadora Full Time	04	04	08
Teleoperadora Part Time	02	02	04
<b>Total</b>	<b>07</b>	<b>07</b>	<b>14</b>

(\*) El día feriado establecido por Ley y que fuera trabajado, se abonará de acuerdo a la legislación laboral vigente.

(\*\*) El horario propuesto puede ser variado según la necesidad del servicio, para lo cual se deberá cursar comunicación al contratista con cuarenta y ocho horas (48) horas de anticipación.

La jornada de trabajo del personal clave y no clave será de ocho (08) horas efectivas, el cual será controlado por el contratista, y corroborado por el coordinador designado por la Red Asistencial Loreto, pudiendo existir horarios de ingreso variables según la necesidad del servicio.

La empresa cubrirá todos los turnos, en el marco de las normas laborales vigentes.



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoSeguro Social de Salud  
EsSalud

## 8.2 NIVEL REMUNERATIVO

Los niveles remunerativos de los cargos de trabajo serán según el siguiente detalle:

Puesto de trabajo	Ingreso mínimo Neto
Supervisora	S/. 1,300.00
Teleoperadora tiempo completo	S/. 1,000.00
Teleoperadora tiempo parcial	S/. 500.00

(\*) No está comprendido el pago correspondiente por trabajo de domingos y/o feriados asignados y otros beneficios por Ley.

## 9. SUB CONTRATACIÓN

El contratista no podrá ceder su posición contractual, sub-contratar, ni realizar ningún acto que implique la transferencia total o parcial de la prestación a su cargo.

## 10. CONFIDENCIALIDAD

El contratista debe guardar confidencialidad y reserva sobre la información que llegue a conocer durante el desarrollo del contrato. En consecuencia, no podrá reproducir en todo o parte, ni suministrar esta información a terceras personas, ni usarla con fines distintos al propósito del objeto del servicio y se encargará de mantener la confidencialidad de la información, la cual es extensiva a las personas a su cargo, siendo responsables frente a ESSALUD, por los daños y perjuicios que se generen en caso de que la misma no sea respetada.

## 11. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

EsSalud está facultado para verificar en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contratista y/o solicitar una inspección especial de la Autoridad Administrativa de Trabajo, de conformidad con el artículo 35° del Reglamento de la Ley General de Inspecciones de Trabajo y Defensa del Trabajador, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2001-TR.

Asimismo, verificará y supervisará que la prestación del servicio contratado se efectúe de acuerdo a los Términos de Referencia, para lo cual la Red Asistencial, supervisará como mínimo lo siguiente:

- El ingreso del personal en los horarios y turnos programados.
- Cargos cubiertos por el personal destacado.
- El uso correcto del uniforme y fotocheck
- Supervisará permanentemente el cumplimiento del protocolo de atención a los asegurados, a través del sistema de monitoreo.
- El correcto otorgamiento de citas de acuerdo a las normas impartidas por cada establecimiento de salud.
- Supervisará la evaluación semanal y mensual de cada trabajador(a) destacado(a).

## 12. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 12.1 LUGAR DE LA PRESTACIÓN

El personal de la empresa contratada prestará los servicios indicados en los ambientes designados por la Red Asistencial Loreto, para las actividades de EsSalud en Línea, sito en el Hospital III Iquitos – Av. La Marina S/N Punchana.

### 12.2 PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será contratado por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario – 12 meses, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

## 13. PAGO DE LA PRESTACION

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles en montos iguales mensuales, y luego de la emisión de la conformidad.





**PERÚ**Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoSeguro Social de Salud  
EsSalud**14. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN**

La conformidad del servicio será otorgada por el Coordinador de Essalud en Línea que la Red Asistencial designe, para ello el contratista presentará mensualmente un informe técnico detallando lo siguiente:

- 1) Informe de producción del personal (en general y por trabajador).
- 2) Cuadro Resumen de la asistencia del trabajador destacado, por turnos, y cobertura del servicio, que demuestre la continuidad del servicio.
- 3) Cuadro consolidado de la asistencia, en el cual se visualice: turno, cargo, horarios, Número Personal destacado por grupo ocupacional, costo total del grupo ocupacional.
- 4) Cuadro Resumen de facturación detallada adjuntando copia de la Orden de Compra.
- 5) A fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales por parte de EL CONTRATISTA, en mérito a lo establecido en el D.S. N° 003-2002-TR, deberá adjuntar en cada informe mensual los siguientes documentos:
  - Copia de las boletas de pago del mes anterior, de todos los trabajadores destacados a ESSALUD y copia del PDT Planilla Electrónica cancelado del mes anterior.
  - Copia de la planilla de aportes previsionales cancelado del mes anterior.
  - Pago de CTS y gratificaciones, cuando corresponda.
- 6) Para el pago del último mes de servicio el contratista deberá remitir copia de la documentación que acredite el depósito de las remuneraciones y de todos los derechos previsionales y laborales de los trabajadores destacados a ESSALUD, tanto del mes anterior como del mes en que se realizará el último pago.

**15. OTRAS PENALIDADES**

En atención al artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicará Otras penalidades las cuales se calculan de forma independiente a la penalidad por mora, las mismas que tienen por finalidad corregir las faltas que el contratista incurra durante el desarrollo del servicio desde su inicio hasta la finalización del contrato, así como por evitar el incumplimiento de la presentación de la documentación solicitada.

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Atraso de las remuneraciones del personal destacado y activo, cuyo plazo máximo de pago es el último día hábil del mes que presta el servicio. (aplicable a partir del 3er día de atraso)	15% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
2	Retraso en el pago de los beneficios laborales (CTS, gratificación, vacaciones, y otros establecidos por Ley) a su personal. (aplicable a partir del 3er día de atraso).	15% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
3	Pago parcial de las remuneraciones, gratificaciones, compensaciones u de otros beneficios laborales (aplicable a partir del 3er día de atraso)	15% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
4	Cambiar de personal sin la autorización del Coordinador de ESSALUD. Rotación de personal involuntaria o cuando el sustento no se relacione con la baja producción o mala atención.	10% de la UIT Por ocurrencia	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
5	Que un personal destacado cubra dos turnos continuos.	10% de la UIT Por ocurrencia	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
6	No proveer el uniforme y/o fotocheck de identificación en los plazos estimados.	10% de la UIT Por ocurrencia	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
7	No cumplir con la asignación del reemplazo de los operadores, según los plazos contemplados en los términos de referencia.	30 % de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
8	No cumplir con las capacitaciones semestrales al personal de acuerdo a los términos de referencia.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.



9	Usar en forma inadecuada los equipos y bienes Asignados ocasionando deterioro.	10% de la UIT Por ocurrencia	Informe del coordinador de la SGAAOC al Sub Gerente de Atención al Asegurado en Otros Canales-GCAA, para evaluar procedencia de la penalidad.
---	--	---------------------------------	---

Nota:

- o El Contratista será notificado por el coordinador de EsSalud en Línea designado por la Red Asistencial Loreto cada vez que incurra en las faltas descritas, indicándole que deberá subsanar las faltas en que ha incurrido, quien a su vez notificará al área pertinente para su aplicación.
- o De no subsanarse las faltas indicadas en la presente tabla, las penalidades se continuarán aplicando.
- o Los montos de las penalidades impuestas serán descontados de la facturación mensual.

## 16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

- La conformidad del servicio por parte de la entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173° de su Reglamento.
- El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.
- El contratista será responsable de los daños, pérdidas y/o sustracciones que sufiera EsSalud por acción, desconocimiento o negligencia de su personal, debiendo reparar los daños causados o reemplazar los bienes a satisfacción de la Entidad. Se en el término de siete (07) días calendarios, el contratista no realizar la reparación no reemplazo, EsSalud descontará automáticamente, el valor de la reparación o reemplazo de los importes pendientes de cancelación. El valor de reparación o reemplazo del bien será el de vigencia en el mercado y será puesto en conocimiento del contratista.

La reparación, o reemplazo por sustracción, se cumplirá sin perjuicio de las acciones administrativas y/o legales que el caso obligue.

Si el monto de la facturación pendiente de pago no cubre el valor de la reparación o reemplazo, y el contratista no se pronuncia al respecto, EsSalud ejecutará la Garantía de Fiel Cumplimiento y la Garantía Adicional por el monto diferencial de la propuesta (de ser el caso).

- El contratista es responsable directo del personal destacado para la prestación del servicio contratado, no existiendo ningún vínculo de dependencia laboral con EsSalud.
- El contratista es responsable del pago oportuno de las remuneraciones de su personal destacado, así como de todos los importes, que por el pago de tales remuneraciones pudieran devengarse por conceptos de leyes, beneficios sociales, seguro social, indemnización por tiempo de servicios, tributos creados o por crearse, etc.
- A EsSalud no le corresponderá ninguna responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones, invalidez o muerte de los trabajadores del contratista o terceras personas, que pudieran ocurrir en la ejecución del contrato, con ocasión o como consecuencia del mismo.
- El contratista está obligado a que su personal cuente con seguro contra accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y seguro complementario de trabajo de riesgo.
- El contratista se compromete a cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 27626 Ley que Regula la Actividad de las Empresas Especiales de Servicios y de las Cooperativas de Trabajadores y el D.S. N° 003-2002-TR que establece Disposiciones para la Aplicación de las Leyes N° 27626 y 27696, que Regulan la Actividad de las Empresas Especiales de Servicios y las Cooperativas de Trabajadores.
- El contratista entregará al inicio de la ejecución del servicio la copia de la póliza y la relación de trabajadores que cuentan con SCTR.

## 17. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

### A. CAPACIDAD LEGAL

#### A.1 HABILITACIÓN:

##### Requisitos:

Constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL, expedida por la Autoridad Administrativa de Trabajo. En dicha constancia se debe detallar las actividades: Operador (a) de Central Telefónica y/o recepcionista telefónica y/o atención en telefonía.







**Acreditación:**

Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL, expedida por la Autoridad Administrativa de Trabajo. En dicha constancia se debe detallar las actividades: Operador (a) de Central Telefónica y/o recepcionista telefónica y/o atención en telefonía.

Si la constancia de inscripción no ha sido expedida por la Autoridad Administrativa de Trabajo del distrito judicial en la cual se prestará el servicio, como documento de presentación obligatoria para la suscripción del contrato, el postor ganador de la Buena Pro, deberá presentar el documento en el que conste que se haya realizado el trámite correspondiente a la comunicación de inicio de sus actividades ante la Autoridad del distrito judicial respectivo, según corresponda.

**B. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL**

**B.1. INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA**

**Requisitos:**

Contar con una infraestructura que funcione como oficina, ubicado en la Ciudad de Iquitos, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto, la misma que será verificado por la ENTIDAD de manera inopinada, durante y al término del presente contrato.

**B.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE**

**B.2.1. FORMACIÓN ACADÉMICA**

**Requisitos:**

- 02 supervisores: Haber culminado y/o egresado de la carrera profesional Universitaria y/o carrera Técnica en Administración de Empresas u otras carreteras técnicas afines al sector salud. En caso de carreras técnicas deberá ser de una duración no menor de 03 años.

**B.2.2. CAPACITACIÓN**

**Requisitos:**

- 02 supervisores: Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de cálculo (indispensable).

**B.3. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**

**Requisitos:**

- 02 supervisores: Acreditar experiencia laboral como mínimo dos (02) años como supervisora de actividades similares y/o por lo menos tres (03) años como Operadora de Módulos de Atención al Asegurado o como Teleoperadora de citas por teléfono o similares.

**C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a NOVECIENTOS MIL CON 00/100 SOLES (S/. 900,000.00).

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; y/o, Servicio de Citas por Teléfono; y/o, Servicio de Teleoperador(a); y/o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; y/o, Servicio de Citas en Módulo de Atención; y/o, Atención al Cliente; y/o, Atención al Público.

