

# BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

*Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD*



**SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE**

*[Three handwritten signatures in blue ink]*

### SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<b>Importante</b> • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<b>Advertencia</b> • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<b>Importante para la Entidad</b> • Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

### CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm      Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm      Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

### INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombread.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019  
Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022



# **BASES INTEGRADAS**

**BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N°  
N° 18-2024-ESSALUD/GCL-1**

**“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE  
UNA EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE  
BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA  
ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA  
PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA SEDE  
CENTRAL”**

**NOVIEMBRE 2024**



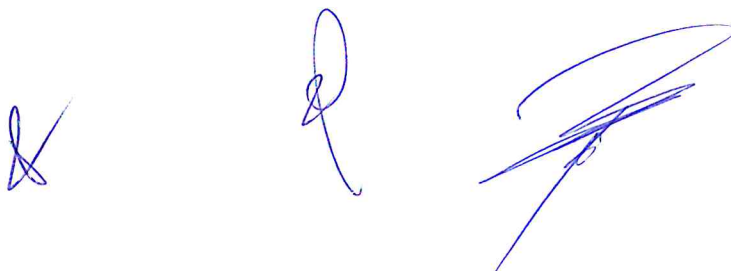
## DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.





## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

### 1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

#### Importante

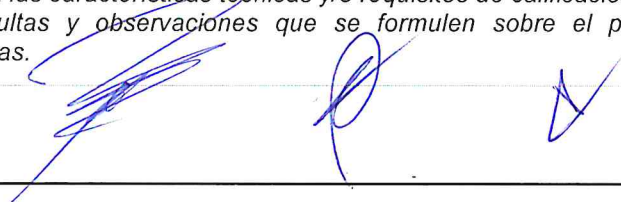
- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*



### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

### 1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### Advertencia

*La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.*

#### Importante

*Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.*

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no*

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>



*coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*

- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

#### 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

##### **Importante**

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

#### 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

#### 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

#### 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

#### 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas

que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

### 1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

#### Importante

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*



## CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.



### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

#### 3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### Importante

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

##### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

#### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Importante**

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

#### **Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

*1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*

*2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*

*3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*

*4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### **3.5. ADELANTOS**

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.



### 3.6. PENALIDADES

#### 3.6.1. 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 Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

#### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

### 3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

#### **Advertencia**

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.



## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)



## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Seguro Social de Salud – EsSalud  
RUC N° : 20131257750  
Domicilio legal : Jr. Domingo Cueto N° 120, Jesús María  
Teléfono: : 265-6000 ; 265-7000  
Correo electrónico: : [gcl.procesos11.sga@essalud.gob.pe](mailto:gcl.procesos11.sga@essalud.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de “CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA SEDE CENTRAL”

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado Resolución de Gerencia Central de Logística N° 352-GCL-ESSALUD-2024 de fecha 06 de noviembre de 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### Importante

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de A SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

NO CORRESPONDE.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, en concordancia con lo establecido en el expediente de

contratación.

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 5.00 (Cinco con 00/100 soles) en la Caja Central de la Gerencia de Tesorería de la Gerencia Central de Gestión Financiera de EsSalud, sito en Jr. Domingo Cueto N120, Segundo Piso - Jesús María, en el horario de 08:00 a 17:00 horas.

Una vez efectuado el pago por el costo de reproducción de bases, este se recaba en la Gerencia de Tesorería de la Gerencia Central de Gestión Financiera de ESSALUD, sito en el Segundo Piso de la Sede Central de ESSALUD (Ubicado en el Jr. Domingo Cueto N° 120-Jesus María), en el horario de 07 a 17:00 horas.

#### Importante

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 30225- Ley de Contrataciones del Estado y su modificación efectuada mediante Decreto Legislativo N° 1444, en adelante la Ley.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF, modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF y Decreto Supremo N° 168-2020-EF; en adelante el Reglamento.
- Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- Ley N°31954, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector para el año fiscal 2024.
- Directiva N° 002-2019-OSCE/CD Plan Anual de Contrataciones.
- Directiva N° 004-2019-OSCE/CD "Disposiciones sobre el contenido del Resumen Ejecutivo de las Actuaciones Preparatorias".
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y el (2) Reglamento de la Ley N° 27626, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2002-TR y sus normas modificatorias (Absolución de Consulta u observación N° 8)

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.



## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

#### Importante

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>3</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**<sup>4</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

#### Importante

- *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

#### 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

#### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

#### Advertencia

*El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

<sup>4</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.



**Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>5</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>7</sup>.
- j) Estructura de costos<sup>8</sup>.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete<sup>9</sup>.
- l) Acreditar la Formación académica del Personal No Clave con constancias certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la formación académica.
- m) Acreditación del Personal No Clave

La acreditación se realizará a la suscripción del contrato de acuerdo a lo siguiente:

- El Contratista deberá remitir a la ENTIDAD el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombre, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.
- La formación académica se acreditará con constancias, certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre a formación académica.
- La experiencia laboral se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u ordenes de compra y/o servicios; y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio.

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

- La relación del personal destacado 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, 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, cuando no se encuentre activo en el catálogo de servicios de la plataforma de interoperabilidad del estado – PIDE. Se considerará la presentación de los Certificados de antecedentes penales y judiciales, expedidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o CERTIADULTO (Decreto Supremo N° 014-2020-TR).

<sup>5</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>6</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>8</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

<sup>9</sup> Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.



**Importante**

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>10</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

**2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida la Sub Gerencia de Adquisiciones de la Gerencia de Abastecimiento de la Gerencia Central de Logística, sito en Jr. Domingo Cueto 120 – Jesús María – Quinto (5) Piso en el horario de 8:00 horas a 16:00 horas.

**Importante**

*En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).*

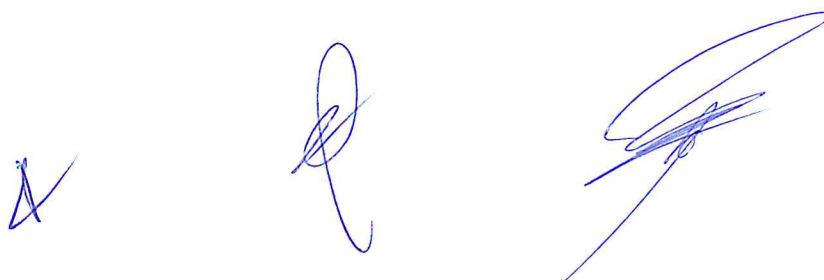
**2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 12 pagos PERIÓDICOS

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

- Informe del funcionario responsable de la sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en Dicha documentación se debe presentar en Jr Domingo Cueto N° 120-Jesus María - Quinto Piso en el horario de 08:00 a 16:00 horas



<sup>10</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

#### TÉRMINOS DE REFERENCIA

##### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de una empresa de intermediación laboral que brinde servicio de teleoperadores para atender a los asegurados a través de la plataforma EsSalud en Línea de la Sede Central.

##### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio permitirá mejorar el canal de atención relacionado a las llamadas que efectúan los asegurados respecto a los servicios que ofrece EsSalud a través de la plataforma no presencial "EsSalud en Línea" que se encuentra a su disposición, a fin de facilitar el acceso a los servicios que EsSalud pone a su disposición.

##### 3. ANTECEDENTES



La Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), brinda varios servicios a través de las plataformas no presenciales a su cargo, entre ellos la central EsSalud en Línea que brinda otorgamiento de citas, reconfirmación de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros y otros relacionados al servicio que se brinda a los asegurados y/o usuarios; los mismos que deben mantenerse operativos a fin de facilitar la accesibilidad de los asegurados a las prestaciones que brinda EsSalud en la Sede Central.

##### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

###### 4.1 Objetivo General

Contar con un servicio de teleoperadores para la atención de la central telefónica EsSalud en Línea, mediante la contratación de una empresa de intermediación laboral, con el fin de optimizar la comunicación con los asegurados respecto a los servicios que brinda EsSalud, a través de la plataforma no presencial de la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado.

###### 4.2 Objetivos Específicos

Brindar servicios a través de la plataforma EsSalud en Línea de la Sede Central, para:

- Otorgar citas de acuerdo a la programación de las IPRESS.
- Llamar a los asegurados para la reconfirmación de citas.
- Brindar información sobre el estado de referencias.
- Brindar información administrativa, de seguros y prestaciones económicas y otra relacionada al servicio que se brinda a los asegurados y/o usuarios.

##### 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

###### 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 de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros y otra relacionada al servicio que se brinda a los asegurados y/o usuarios, a través de la plataforma EsSalud en Línea de la Sede Central.

Además de lo mencionado se realizarán las siguientes actividades:





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Atención de llamadas realizadas por los usuarios y/o asegurados.
- Otorgamiento, reconfirmación y seguimiento de citas por las plataformas no presenciales.
- Orientación al asegurado en temas administrativos, de seguros y prestaciones económicas y otra relacionada al servicio que se brinda a los asegurados y/o usuarios.
- Operación del Sistema Informático para el registro de las mismas.
- Supervisión de la correcta atención de las llamadas recibidas por el personal contratado.
- Consolidación y reportes estadísticos de la información registrada en el software, 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.

## 5.2 Actividades del Personal Clave y No Clave.

### 5.2.1 Personal Requerido

Personal Requerido	Cantidad
Supervisor(a) – Full Time	16
Teleoperador(a) – Full time - Turno diurno	282
Teleoperador(a) – Full time - Turno noche	30
Teleoperador(a) – Part time - Turno diurno	45
Asistente Estadístico	03
Asistente Administrativo	02
<b>Total</b>	<b>378</b>

### 5.2.2 Personal Clave

#### Supervisores(as) Gestión de Citas (14)

##### ➤ Perfil

##### Formación Académica:

Estar cursando como mínimo el 5to ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Educación, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología.

##### Habilidades:

- Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.
- Liderazgo.
- Habilidades de gestión.
- Habilidades comunicativas.
- Habilidades para entrenar.
- Habilidades de motivación.
- Trabajo en equipo.

##### Capacitación:

Mínimo 08 horas lectivas y/o horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.







"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Firmado digitalmente por ALVA  
ALCÁZAR Aída Osorio FAU  
201312171730:48  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 22.08.2024 17:20:55 -05:00

➤ **Actividades de los(as) Supervisores(as) Gestión de citas**

- 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.
- Controlar y supervisar que todas las llamadas entrantes y salientes sean atendidas en un tiempo acotado y que las respuestas dadas a los asegurados sean las correctas.
- Entrenar en forma continua a los agentes para garantizar el buen nivel del equipo.
- Intervenir en la resolución de las diferentes incidencias que tengan los agentes.
- Programar horarios de trabajo que optimicen la labor de los agentes, especialmente en las horas de mayor flujo de llamadas.
- Cumplir con las metas de producción con la calidad requerida.
- Elaborar los informes mensuales de resultados y análisis de KPI, reportando los resultados y posibles recomendaciones de las operaciones de las plataformas no presenciales a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- Controlar el 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 Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- Registrar las ocurrencias en los formatos del servicio.
- Mantener permanentemente informado de las actividades que se realizan a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- Velar por buen manejo de los sistemas y/o uso de los bienes/activos de EsSalud por considerarse herramienta de trabajo.
- Distribuir la data a los agentes encargados de realizar llamadas a los asegurados respecto a los servicios que lo requieran.
- Otras actividades en el ámbito de su competencia y relacionadas al servicio, las cuales serán dispuestas por la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado.

**Supervisores(as) Informes Administrativos, de Seguros y otros (2)**

➤ **Perfil**

**Formación Académica:**

Egresados de carrera técnica o estar cursando como mínimo el 6to. ciclo de cualquier profesión universitaria, de preferencia en las profesiones de Administración, Comunicaciones, Negocios Internacionales, Marketing, Economía, Contabilidad, Derecho, Ingeniería Industrial, Relaciones Industriales, Psicología y/u otras carreras afines.

**Habilidades:**

- Poseer habilidades en liderazgo.
- Estrategias de comunicación asertiva y escucha activa.
- Habilidad para el manejo y gestión de equipos.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Destreza para incrementar la motivación y la productividad.
- Disposición para compartir y ampliar conocimientos.
- Facilidad para generar empatía y conectar fácilmente con sus colaboradores.
- Servicio al cliente.
- Capacidad en la resolución de problemas.
- Adaptabilidad, saber priorizar y manejar tareas múltiples.
- Técnicas en capacitación.
- Manejo de clientes con dificultades y/o conflictivos.

**Capacitación:**

Mínimo 08 horas lectivas y/o horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

**Actividades de los (as) Supervisores (as)**

- Controlar y supervisar que todas las llamadas entrantes y salientes sean atendidas en el tiempo establecido y que las respuestas brindadas a los asegurados sean las correctas.
- Entrenar en forma continua a los agentes para garantizar el buen nivel del equipo.
- Evaluar al equipo de agentes por concepto, para separar a los agentes excelentes de los buenos, regulares y los que obtienen resultados negativos.
- Intervenir en la resolución de las diferentes incidencias que tengan los agentes.
- Programar un horario de trabajo que optimice la labor de los agentes, especialmente en las horas de mayor flujo de llamadas.
- Cumplir con las metas de producción con la calidad requerida.
- Garantizar que el personal destacado realice las labores para las cuales se ha contratado.
- Monitorear 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.
- Controlar el ingreso y salida del personal destacado.
- Proporcionar al personal el manual de procedimientos y material necesario de acuerdo al servicio atendido.
- Capacitar constante y permanentemente al personal en el manejo de los sistemas, normas, decretos legislativos, reglamentos, documentos internos propios de los servicios complementarios.
- Revisar diariamente los indicadores de gestión proporcionados por la Entidad, para administrar correctamente el volumen de llamadas recibidas.
- Absolver las consultas y dudas por los teleoperadore(as) para brindar una pronta atención a los asegurados.
- Realizar la evaluación 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 Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- Reportar las ocurrencias que se presenten en los diferentes servicios.
- Mantener permanentemente informado de las actividades que se realicen a la Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- Fomentar el buen trato, manteniendo un buen clima laboral.
- Velar por el buen manejo de los sistemas y/o uso de los bienes/activos de EsSalud por considerarse herramientas de trabajo.
- Otras actividades en el ámbito de su competencia y relacionadas a los Servicios Complementarios, las cuales serán dispuestas por la Subgerencia de



X

[Signature]

[Signature]





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado.

#### Acreditación del Personal Clave

La acreditación se realiza de acuerdo a lo siguiente:

- Las calificaciones mínimas (experiencia y capacitación) del personal clave se detallan y serán acreditadas en los Requisitos de Calificación.
- La formación académica se acreditará a la firma del contrato con constancias, certificados o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la formación académica.
- Las habilidades se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar.



#### 5.2.3 Personal no Clave

##### a) Teleoperadores(as) Gestión de Citas (319)

###### ➤ Perfil

###### Formación Académica

Estar cursando como mínimo el 3er. ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Relaciones Industriales, Derecho, Psicología, Educación y/o afines.

###### Experiencia Laboral

Experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades públicas y/o privadas.

###### Conocimiento Complementario

Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

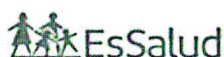
###### Habilidades

Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

###### ➤ Actividades de los(las) teleoperadores(as) Gestión de Citas

- Contestar las llamadas telefónicas realizadas por los asegurados y usuarios.
- Brindar servicio a los usuarios a través de llamadas telefónicas.
- 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.
- Registrar 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.
- Confirmar, anular o cambiar de fecha las citas gestionadas con los Centros Asistenciales.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Absolver las consultas de los asegurados con respecto a los programas brindados por la institución.
- Registrar y actualizar los 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 sus competencias.
- 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.

**b) Teleoperadores Línea Intercultural (04)**

➤ **Perfil**

**Formación Académica**

Estar cursando como mínimo el 3er. ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Relaciones Industriales, Derecho, Psicología, Educación y/o afines.

**Experiencia Laboral**

Experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades públicas y/o privadas.

**Conocimiento Complementario**

Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

Hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio.

**Habilidades**

Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

➤ **Actividades de los(las) teleoperadores(as) Línea Intercultural**

- Contestar las llamadas telefónicas realizadas por los asegurados y usuarios.
- Brindar servicio a los usuarios a través de llamadas telefónicas.
- 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.
- Registrar 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.
- Confirmar, anular o cambiar de fecha las citas gestionadas con los Centros Asistenciales.
- Recepcionar, registrar validar y derivar las insatisfacciones de los asegurados a través del sistema informático destinado para ello por la Entidad.
- Registrar y actualizar los 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 sus competencias.



www.gob.pe/essalud

Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesus Maria  
Lima 11 - Perú  
Tel: 265 - 6000 / 265 - 7000

6





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 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.

**c) Teleoperadores(as) Informes Administrativos, de Seguros y otros (34)**

**➤ Perfil**

**Formación Académica**

Estar cursando como mínimo el 4to. ciclo de estudios universitarios o técnicos de preferencia en las profesiones de Administración, Comunicaciones, Negocios Internacionales, Marketing, Economía, Contabilidad, Derecho, Ingeniería Industrial, Relaciones Industriales, Psicología y/u otras carreras afines.

**Experiencia Laboral**

Experiencia mínima de 01 año en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades públicas y/o privadas.

**Conocimiento Complementario**

Manejo de software en entorno Windows: Procesador de texto, Hoja de cálculo.

**Habilidades**

Etiqueta telefónica, empatía, trabajo bajo presión, dominio del estrés laboral, buena retención y comprensión de lectura, normas ortográficas, habilidad verbal, escrita y de escucha activa; aprendizaje en técnicas y herramientas de habilidades blandas, capacidad de adaptación y habilidad en manejo de sistemas.

**Actividades de los(as) teleoperadores(as) Informes Administrativos, de Seguros y otros**

- Estar atentos y contestar las llamadas telefónicas realizadas por los asegurados y empleadores, usuarios que solicitan informes administrativos.
- Brindar el servicio de orientación e información a los usuarios, sobre los procedimientos administrativos y prestaciones asistenciales, económicas y sociales propios de EsSalud.
- Utilizar los protocolos de atención telefónica determinados por EsSalud.
- Identificar el caso consultado, verificando la información de la acreditación y vigencia, en los sistemas destinados para tal fin.
- Orientar adecuadamente a los asegurados, empleadores y potenciales asegurados, basando las respuestas en las normas legales y documentación proporcionada, según el caso.
- Ingresar datos al drive de informes administrativos, registro de motivos frecuentes de las llamadas que ingresan por la opción de informes.
- Devolver llamadas en horas punta del servicio.
- Recepcionar, registrar y calificar las insatisfacciones presentadas por los asegurados a través del Sistema de Información de Atención al Asegurado – RIAA.
- Proporcionar el número de expediente generado a la presentación del reclamo, aplicando los protocolos correspondientes de la resolución de acuerdo las normativas vigentes.
- Derivar a nivel nacional los petitorios, consultas e insatisfacciones de las bandejas de la plataforma telefónica y Libro de Reclamaciones Virtual a través del Sistema de Información de Atención al Asegurado – RIAA, a los Coordinadores responsables de la atención de los expedientes.







"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Realizar llamadas a los asegurados solicitando mayor información, en caso la descripción del reclamo esté incompleto, imposibilitando la derivación.
- Atender las insatisfacciones presentadas por los asegurados respecto a los servicios de las plataformas no presenciales de la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales, aplicando los protocolos, para la conclusión de los mismos.
- Apoyar en la atención del correo de [atencionalasegurado@essalud.gob.pe](mailto:atencionalasegurado@essalud.gob.pe), por las consultas, petitorios e insatisfacciones presentados por esta vía.
- Utilizar adecuadamente los sistemas y los equipos asignados para el desarrollo de sus actividades.
- Atender las instrucciones dadas por las Supervisoras(as) y mantenerse actualizados en las capacitaciones que se brinden en el servicio, para la correcta atención de los asegurados.
- Demostrar compromiso, responsabilidad e identificación, en cada una de las actividades de atención.
- Otras labores que le asigne el/la Supervisor(a) relacionados al servicio.

d) Asistente Estadístico (03)

➤ Perfil

**Formación Académica**

Egresado de carrera técnica o estar cursando como mínimo, el 6to. ciclo de carrera universitaria en Computación e Informática, Administración, Ingeniería de Sistemas o Informática y/u otras afines.

**Experiencia Laboral**

Mínimo dos (02) años como técnico en computación, estadística, asistente o auxiliar administrativo.

**Conocimiento Complementario**

Manejo de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

➤ Actividades de los(las) asistentes estadísticos

- Mantener actualizados los registros de información que generen los servicios de las plataformas no presenciales de EsSalud.
- Consolidar la información a nivel nacional.
- Generar reportes y cuadros estadísticos, diarios, semanales y mensuales.
- Mantener el orden, custodia y confidencialidad de los datos, información y documentos que procesan.
- Proporcionar información estadística semanal, mensual y anual para la elaboración del informe gerencial y de la información directamente relacionada con los procesos establecidos por la ENTIDAD.
- Otras de acuerdo a su competencia.

e) Asistente Administrativo (02)

➤ Perfil

**Formación Académica**

Egresado de carrera técnica o cursando como mínimo el 6to ciclo de carrera universitaria de computación, secretariado, contabilidad, administración, derecho y/o afines.



[www.gob.pe/essalud](http://www.gob.pe/essalud)

Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
Tel: 265 - 6000 / 265 - 7000

8



X

[Signature]

[Signature]





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

#### Experiencia Laboral

Mínima un (01) año como digitador o asistente administrativo, o labores secretariales o en servicios de atención al cliente o teleoperador de citas por teléfono.

#### Habilidades

Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

- **Actividades del(la) asistente administrativo(a)**
  - Ingresar, registrar, codificar, hacer el seguimiento y control de calidad de los datos en los sistemas de información y aplicativos asignados.
  - Exportar información y emitir reportes según indicaciones.
  - Registrar documentos de ingreso y salida.
  - Mantener el orden, custodia y confidencialidad de los datos, información y documentos que procesa.
  - Ejecutar actividades y tareas propias de las actividades de los servicios.
  - Mantener en custodia el acervo documentario.
  - Otras de acuerdo a su competencia.



#### Acreditación del Personal No Clave

La acreditación se realizará a la suscripción del contrato de acuerdo a lo siguiente:

- El contratista deberá remitir a la ENTIDAD el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.
- La formación académica se acreditará con constancias, certificados o cualquiera otra documentación que de manera fehaciente demuestre la formación académica.
- La experiencia laboral se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u órdenes de compra y/o servicio; y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- Las habilidades y conocimientos complementarios se acreditarán con la sola presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia de las Bases estándar. En el caso del personal propuesto para la Línea Intercultural, deberá presentar la declaración jurada de hablar y entender el idioma quechua a nivel intermedio.

## 6. OTRAS 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.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## 6.2 Uniforme

El contratista, debe dotar a cada personal destacado para el servicio, dos (02) juegos de uniformes, según la estación climatológica en la que se encuentre (primavera/verano y otoño/invierno).

En un plazo no mayor a veintiocho (28) días calendario, desde el día siguiente de la suscripción del contrato, debe efectuar la primera entrega de uniformes a cada personal destacado en atención al siguiente detalle:

PRIMERA ENTREGA DE UNIFORME POR CARGO DE TRABAJO		
Polo	Pantalón	Chaleco
2	1	1

En un plazo no mayor a ciento veinte (120) días calendario, desde la suscripción del contrato, el contratista debe efectuar la segunda entrega de uniformes a cada personal destacado, en atención al siguiente detalle:

SEGUNDA ENTREGA DE UNIFORME POR CARGO DE TRABAJO		
Polo	Pantalón	Casaca
2	1	1

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

- Tela apropiada para la actividad que realizará el personal de las plataformas no presenciales, la cual no deberá tener un porcentaje menor a 80% de algodón.
- El color y modelo del uniforme será coordinado entre el contratista y la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de suscrito el contrato para su aprobación correspondiente, la cual se validará a través de la suscripción de un acta con los acuerdos de la reunión.

## 6.3 Otras Obligaciones

- El contratista deberá remitir a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales, al día siguiente de la firma del contrato, el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.
- 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.
- 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 a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA.
- En caso de suscitarse una ausencia injustificada o renuncia imprevista, coordinará su reemplazo, en el día y hora que se produce, debiendo informar a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA de manera inmediata.

www.gob.pe/essalud

Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
Tel: 265 - 6000 / 265 - 7000

10



X

[Signature]

[Signature]





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- e) 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.
- f) 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.
- g) En los supuestos de encontrarse en situaciones de emergencia o situaciones especiales, con la finalidad de garantizar la prestación del servicio, se podrá implementar otra modalidad de trabajo diferente a la presencial, tanto del personal clave como no clave debidamente acreditado, de mutuo acuerdo entre el trabajador y el contratista, previa coordinación con la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, siendo el contratista el único responsable de facilitar y otorgar los medios para el adecuado desarrollo de las actividades suscritas en el presente contrato.
- h) El contratista es responsable del pago puntual de las remuneraciones del personal destacado (al final de cada mes); así como de todos los importes que por pago corresponda de tales remuneraciones y que pudieran devengarse por concepto de leyes laborales tales como: beneficios sociales, asignación familiar, gratificaciones, vacaciones, compensación por tiempo de servicios, día feriado no laborable trabajado, bonificaciones, según corresponda, entre otros de acuerdo con la legislación laboral, así como realizar las retenciones y descuentos mensuales de acuerdo a ley, que serán reflejados en las boletas de haberes; asimismo el cumplimiento de las aportaciones como empleador y también los tributos creados o por crearse, etc., de acuerdo a la legislación laboral.
- i) A requerimiento de la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, 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.
- j) El contratista acatará el sistema de evaluación de personal establecido por la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, para el personal destacado, 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.
- k) 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 la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, comunicación escrita que 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.
- l) El contratista será responsable del deterioro de(l) (los) equipo(s) de cómputo, de comunicaciones y/o mobiliario, debido al uso inadecuado del personal destacado, debiendo reponer los mismos a satisfacción de EsSalud en un plazo no mayor de 05 días hábiles.
- m) 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 el personal destacado -en caso comprobado de negligencia, acciones dolosas o incumplimiento de directivas- debiendo







"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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).

- n) 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.
- o) El valor de reparación o reemplazo del bien será el de vigencia del mercado.
- p) 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.
- q) 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.
- r) El personal destacado que sea retirado por medidas disciplinarias no podrá ser incluido en el listado del personal a realizar el servicio.
- s) La Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, 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.
- t) El contratista, nombrará a un coordinador para regular el cumplimiento del servicio con EsSalud, del mismo modo la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA designará y mantendrá un coordinador, al día siguiente de perfeccionado el contrato.
- u) El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (06) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención y el nivel de habilidades útiles en el servicio. Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, la misma que será conducida por personal calificado.
- v) El personal destacado, que preste el servicio durante la vigencia del contrato NO tendrá ningún vínculo, ni relación laboral con EsSalud.
- w) El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud mediante la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 022-2024/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- x) 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





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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.

- y) A la firma del contrato el ganador de la buena pro deberá presentar lo siguiente:
- La relación del personal destacado 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, 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, cuando no se encuentre activo en el catálogo de servicios de la plataforma de interoperabilidad del estado – PIDE. Se considerará la presentación de los Certificados de antecedentes penales y judiciales, expedidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o CERTIADULTO (Decreto Supremo N° 014-2020-TR).



#### 6.4 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 las plataformas no presenciales de la Sede Central, siendo éstos los siguientes:

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

##### 6.4.1. 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.

## 7. CONDICIONES DEL SERVICIO

### 7.1 Continuidad y Cobertura del Trabajo

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

Cargo de Trabajo	Turno de Trabajo de lunes a Domingo Incluye Feriados (*)			
	Turnos - Full time			
	06:00 h a 14:00 h (**)	14:00 h a 22:00 h (**)	22:00 h a 06:00 h	08:00 h a 16:00 h (**)
Supervisor(a)	08	05	1	2
Tele operadores(as)	170	78	30	34
Cargo de Trabajo	Turno de Trabajo de lunes a domingo - Incluye Feriados (*)			
	Turnos - Part Time			





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

	09:00 h a 12:30 h (**)	15:00 h a 18:30 h (**)	-	-
Teleoperadores(as)	-	45	-	-
Cargo de Trabajo	Turno de Trabajo de lunes a domingo - Incluye Feriados (*) (***)			
	Turno diurno			
Asistente Estadístico	3			
Asistente Administrativo	2			

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

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

(\*\*\*) De acuerdo a la necesidad del servicio.

La jornada de trabajo del personal clave y no clave será de ocho (08) horas efectivas, el cual será controlado por el contratista, 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.

## 7.2 Nivel Remunerativo

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

Cargo de Trabajo	Ingreso mínimo neto por cargo de trabajo (*) S/
Supervisor(a) Gestión de Citas - Full Time	1,400.00
Supervisor(a) Informes Administrativos, de Seguros y otros - Full Time	1,600.00
Teleoperador(a) Gestión de Citas - Full Time	1,100.00
Teleoperador(a) Informes Administrativos, de Seguros y otros - Full Time	1,300.00
Teleoperador(a) Línea Intercultural	1,300.00
Teleoperador(a) - Part Time	550.00
Asistente Estadístico	1,700.00
Asistente Administrativo	1,700.00

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

## 8. 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.

## 9. CONFIDENCIALIDAD

El contratista debe guardar confidencialidad y reserva sobre la información que conozca 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.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

#### 10. 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 Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales, 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).
- Entre los principales.



#### 11. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

##### 11.1 Lugar de la prestación

El personal de la empresa contratada desarrollará sus actividades en los ambientes de la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado, ubicada en el Complejo Arenales; Av. Arenales N° 1302, 3er. Piso, Jesús María, Lima y/o en otra locación del ámbito de Lima y Callao, en el marco de lo señalado en el literal g) del numeral 6.3 Otras obligaciones.

##### 11.2 Plazo de prestación del servicio

El servicio será contratado por un período de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

#### 12. PAGO DE LA PRESTACION

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles en doce (12) armadas iguales mensualmente, previa emisión de la conformidad del servicio.

#### 13. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad del servicio será otorgada por la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales, para ello el contratista presentará mensualmente un informe técnico detallando lo siguiente:

- Informe de producción del personal (en general y por trabajador).
- Cuadro resumen de la asistencia del trabajador destacado, por turnos, y cobertura del servicio, que demuestre la continuidad del servicio.
- Cuadro consolidado de la asistencia, en el cual se visualice: turno, cargo, horarios, número personal destacado por grupo ocupacional, costo total del grupo ocupacional.
- Cuadro resumen de facturación detallada adjuntando copia de la Orden de Compra.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

5) A partir del segundo mes, 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/o 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.

#### 14. 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



X

[Signature]

[Signature]





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**Nota:**

- El Contratista será notificado por la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales, 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.
- De no subsanarse las faltas indicadas en la presente tabla, las penalidades se continuarán aplicando.
- Los montos de las penalidades impuestas serán descontados de la facturación mensual.

**15. 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.

**16. SISTEMAS DE CONTRATACIÓN**

A suma alzada.







"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	<u>Requisitos:</u> Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL. En dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) de teleoperadoras y/o asignación de personal con uso de equipo telefónico y/o call center y/o servicio de atención al cliente.
	<u>Acreditación:</u> 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 el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.  <b>Importante</b> <i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i>

Firmado digitalmente por ALV  
ALCAZAR Alfredo Oscar FAU  
20191257750 ayn  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02/08/2024 17:20:55 -05:00

B	<b>CAPACIDAD PROFESIONAL</b>
B.1	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
B.1.1	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<u>Requisitos:</u> Los (as) Supervisores (as) de citas y de Informes: (16)  Mínimo 08 horas lectivas y/o horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.  <u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, o cualquiera otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación.
B.1.2	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<u>Requisitos:</u> Los (as) Supervisores (as) de citas y de Informes: (16)  Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.  <u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u>



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



**Acreditación:**

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Importante**

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 14,974,794.00 (CATORCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SETESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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.

**Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

<sup>1</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)  
"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".







"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

- Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.
- En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

#### Importante

- Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.

www.gob.pe/essalud

Jr. Domingo Cuento N° 120  
Jesus Maria  
Lima 11 - Perú  
Tel: 265 - 6000 / 265 - 7000

20







"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.
- Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.

  
EsSalud  
Firmado digitalmente por ALVA  
ALCAZAR Alvaro Oscar FAU  
20131237730 aih  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02-08-2024 17:20:55 -05:00

MODELO ESTRUCTURA DE COSTOS

DESCRIPCION	SUPERVISOR (CITAS)		SUPERVISOR (INFORMES)		SUPERVISOR (INFORMES)		TELEOPERADOR		TELEOPERADOR		TELEOPERADOR		TELEOPERADOR (INFORMES)		TELEOPERADOR (INTERCULTURAL)		ESTADISTICO		ADMINISTRATIVO	
	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL	REM. NETA : \$...	TOTAL
<b>COSTOS DIRECTOS</b>																				
1. Remuneraciones		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
a. Salario																				
b. Asignación Familiar																				
c. Bonificación por Trabajo especializado																				
d. Bonificación Noturna																				
e. Horas Extras ordinarias																				
f. Descausero																				
g. Períodos																				
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>																				
2. Derechos Sociales		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
a. CTS		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
b. Vacaciones		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
c. Gratificaciones		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
3. Leyes Sociales		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
a. ESSALUD - Salud		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
b. Seg. Complém de Riesgo de Trabajo		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
c. Seg. Vida Ley (DS N° 003-2003-TR/DT N° 044-2019)		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
4. Uniforme de trabajo		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
5. Equipos de Protección Personal - EPP		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
TOTAL DE COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
7. Capacitación		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
8. Gastos Generales		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
TOTAL DE COSTOS		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
9. Utilidad		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
VALOR VENTA DEL SERVICIO		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
IGV.		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
CANTIDAD PERSONAL	14		1		1		244		30		45		24		4		3		2	
COSTO MENSAJAL		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
COSTO TOTAL POR 365 DIAS		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00
COSTO TOTAL POR 365 DIAS		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00

Nota: 1. Estos son los rubros que se deben tener en cuenta, si considera que se debe tener en cuenta otros, sírvase incluirlos y predarlos.

2. Como remuneración no se puede considerar menos de lo indicado en los términos de referencia.

**Importante**

*Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:*

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

**Importante para la Entidad**

*Los requisitos de calificación que la Entidad **debe** adoptar son los siguientes:*

*Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases.*

A	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	<u>Requisitos:</u>
	<div><p><u>Requisitos:</u></p><p>Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL. En dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) de teleoperadoras y/o asignación de personal con uso de equipo telefónico y/o call center y/o servicio de atención al cliente.</p></div>
	<div><p><b>Importante</b></p><p><i>De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.</i></p></div>

	<p><u>Acreditación:</u></p> <p>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 el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</p>
	<div><p><b>Importante</b></p><p><i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i></p></div>

**Importante para la Entidad**

*Asimismo, la Entidad **puede** adoptar uno o más de los requisitos de calificación siguientes:*

*Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases, así como los requisitos de calificación que no se incluyan.*

B	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
B.1	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
B.1.1	<b>CAPACITACION</b>



**Requisitos:**

**Los (as) Supervisores (as) de citas y de informes: (16)**

Mínimo 08 horas lectivas y/o horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, o cualquiera otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación.

**B.1.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**

**Requisitos:**

**Los (as) Supervisores (as) de citas y de informes: (16)**

Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado

**Acreditación:**

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Importante**

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

**C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 14,974,794.00 (CATORCE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SETESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO CON 00/100 SOLES)**, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>11</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>11</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*  
(...)

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*



Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

**Importante**

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

**Importante**

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*



**CAPÍTULO IV**  
**FACTORES DE EVALUACIÓN**

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>	
<u>Evaluación:</u>  Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.  <u>Acreditación:</u>  Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta ( <b>Anexo N° 6</b> ).	La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  $i$ = Oferta $P_i$ = Puntaje de la oferta a evaluar $O_i$ = Precio $i$ $O_m$ = Precio de la oferta más baja $PMP$ = Puntaje máximo del precio  <b>100 puntos</b>

**Importante**

*Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.*



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de “CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA SEDE CENTRAL”, que celebra de una parte **SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD**, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20131257750, con domicilio legal en Jr. Domingo Cueto N°120, Jesús Maria - Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD/GCL-1** para la contratación de SERVICIO DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA SEDE CENTRAL”, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto “CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LÍNEA DE LA SEDE CENTRAL

### CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

### CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>12</sup>

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en PAGOS PERIODICOS, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho

<sup>12</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma de contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*

*"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:*

- *"De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*



**Importante**

*En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD 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.

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

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA DUODÉCIMA: 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 (1) año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.



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 ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### Importante

*De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### OTRAS PENALIDADES

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.



#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede 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 a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA 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 o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y 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.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>13</sup>**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, 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.

<sup>13</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).



El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

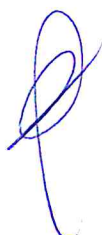
\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>14</sup>.*

<sup>14</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a:  
<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS





## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>15</sup>		Sí	No
Correo electrónico :			

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>16</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda**

#### Importante

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>15</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>16</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:*

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>17</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>18</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

Datos del consorciado ...			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>19</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:
-----------------------------------

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

<sup>17</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>18</sup> Ibídem.

<sup>19</sup> Ibídem.



4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>20</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>20</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**ANEXO N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA  
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*





**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*

**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**





**ANEXO N° 5**

**PROMESA DE CONSORCIO**

**(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>22</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>23</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>21</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>22</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>23</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....  
Consortiado 1  
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1  
o de su Representante Legal  
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....  
Consortiado 2  
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2  
o de su Representante Legal  
Tipo y N° de Documento de Identidad

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*



**Importante para la Entidad**

*En caso de la prestación de servicios bajo el sistema a suma alzada incluir el siguiente anexo:*

*Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases*

**ANEXO N° 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

*Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].*

**Importante para la Entidad**

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:  
"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".*
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:  
"El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".*

*Incluir o eliminar, según corresponda*



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
COMITÉ DE SELECCIÓN  
CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>24</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>25</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>26</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>27</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>28</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>29</sup>
1										
2										
3										

<sup>24</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>25</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho período.

<sup>26</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfirió un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>27</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>28</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>29</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP 24	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO 25	EXPERIENCIA PROVENIENTE 26 DE:	MONEDA	IMPORTE 27	TIPO DE CAMBIO VENTA 28	MONTO FACTURADO ACUMULADO 29
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda



**ANEXO N° 9**

**DECLARACIÓN JURADA  
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*





ANEXO N° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA  
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 18-2024-ESSALUD-GCL/1**  
Presente.-

El que se suscribe, [...], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según  
corresponda**

**Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*

