

# **BASES ESTANDAR 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

**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 sombreado.
- 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.

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

**CONCURSO PÚBLICO N° 04-2023-ESSALUD/RATAR**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

**CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO DE MÓDULOS  
DE ATENCIÓN AL ASEGURADO PARA LOS CENTROS  
ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
POR EL PERIODO DE DOCE (12) MESES**

## **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.

### 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 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.*

<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>

## 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 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 accesorias, 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. Progreso cuadra 8 PPJJ – 9 de abril – Tarapoto  
Teléfono: : 042-582370  
Correo electrónico: : [analista.tarapoto2022@gmail.com](mailto:analista.tarapoto2022@gmail.com)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de **CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO DE MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO PARA LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO POR EL PERIODO DE DOCE (12) MESES.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 02, Número 19-OA-D-RATAR-ESSALUD-2023, el 19 de diciembre del 2023.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema **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 **12 MESES** 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, de manera gratuita.

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley 31365 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley 31366 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, TUO de la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- Reglamento de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificaciones.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 26790 – Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
- Ley N° 27056 – Ley de Creación del Seguro Social de Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2004-TR, modifica el Reglamento de la Ley de Creación del Seguro Social – Essalud.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR Reglamento de la Ley N° 27056.
- Ley N° 28006 – Ley que garantiza la intangibilidad de los Fondos y Reservas de la Seguridad Social y restituye la autonomía administrativa, económica, financiera y presupuestal de Essalud.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento en Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 008-2008-TR, Reglamento de la Ley MYPE.
- Decreto Supremo N° 013-2022-TR Aprueban el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Seguro Social de Salud – Essalud.
- Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE – Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial.
- Directiva N° 001-2021-FONAFE, Directiva de Gestión de las Entidades bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE.
- Directiva de Gestión y Proceso Presupuestario de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2005/018-FONAFE y sus modificatorias.
- Directiva N° 003-PE-ESSALUD-2003, Norma de Gestión y Proceso Presupuestario del Seguro Social de Salud – ESSALUD aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 981-PE-ESSALUD-2003.
- Código Civil.
- Decreto Supremo N° 103-2020-EF, Decreto Supremo que establece disposiciones reglamentarias para la tramitación de los procedimientos de selección que se reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

## 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.

### 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 Nº 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.
- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo Nº 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 Nº 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo Nº 4)**<sup>3</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 Nº 5)**
- g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo Nº 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.

##### 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.

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

<sup>3</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.

### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) Los postores que apliquen el beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, deben presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones para la aplicación de la exoneración del IGV (Anexo N° 7).
- b) Los postores con domicilio en la provincia donde se prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región, pueden presentar la solicitud de bonificación por servicios prestados fuera de la provincia de Lima y Callao, según Anexo N° 10.
- c) Solicitud de bonificación del cinco por ciento (5%) por tener la condición de micro y pequeña empresa (Anexo N°11).

### 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.
- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>4</sup>.
- i) Estructura de costos<sup>5</sup>.
- j) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete<sup>6</sup>.
- k) Plan de vigilancia, prevención y control de Covid-19.

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *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 establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el*

<sup>4</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>5</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

<sup>6</sup> Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

<sup>6</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

*REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*

- 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.*

#### **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>7</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 en la Red Asistencial Tarapoto, ubicado en Jr. Ramírez Hurtado N° 220, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a 16:00 horas.

## **2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad pagará la contraprestación pactada a favor de el Proveedor, de manera mensual luego de emitida la conformidad del servicio prestado, en el plazo que establece la Ley de Contrataciones y su Reglamento, previa conformidad del servicio otorgado por el usuario responsable.

Para efectos de las contraprestaciones ejecutadas, la Entidad, deberá contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable del área usuaria emitiendo su conformidad de la prestación efectuada.
- Informe del contratista con la documentación descrita en el numeral anterior.
- Comprobante de pago.

La jefatura de la Unidad de Adquisiciones Ingeniería Hospitalaria y Servicios de la Red Asistencial Tarapoto, recepciona el formato de Conformidad del servicio emitido por el Área usuaria, conjuntamente con el resto de documentos; que conforman el expediente de pago.

Dicha documentación se debe presentar en MESA DE PARTES, sito en Jr. Ramírez Hurtado N° 220, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a 16:00 horas.

<sup>7</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

#### "CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE APOYO EN MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO POR EL PERIODO DE DOCE (12) MESES"

##### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA.

###### 1. Entidad Convocante

- Nombre y/o Razón Social: Seguro Social de Salud – Red Asistencial Tarapoto
- RUC N° 20131257750
- Dirección: Jr. Progreso Cuadra 08- Pueblo Joven 09 de Abril.

###### 2. Denominación de la contratación.

Contratación de Servicio de Apoyo en Módulos de Atención al Asegurado la Red Asistencial Tarapoto, por el periodo de 12 meses.

###### 3. Finalidad pública.

Que el Asegurado cuente con orientación y atención adecuada de la cartera de servicios que oferta el Centro Asistencial en forma oportuna, que el asegurado externo y profesional de la Entidad reciba información adecuada en cada aspecto y etapa de las atenciones y se cubra las brechas de atención con accesibilidad y cordialidad al paciente en los diferentes Servicios Hospitalarios respectivamente.

###### 4. Antecedentes.

El Seguro Social de Salud ESSALUD es un Organismo Público Descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cuya finalidad es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social de Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Actualmente existe gran demanda de servicios administrativos que permitan orientar al asegurado evitándole realizar nuevas colas en las ventanillas de admisión para obtener las indicaciones de continuación de la primera cita, interconsultas, exámenes de apoyo al diagnóstico y recetas de farmacia. El mejoramiento de dichos servicios permitirá descongestionar los locales asistenciales y evitar la insatisfacción y malestar de los asegurados.

Por ello la Red EsSalud Tarapoto incrementó su oferta de servicios asistenciales en sus diferentes IPRESS (Hospital II Tarapoto, Hospital I Juanjuí, Cap Morales y Cap Metropolitano), necesitando para ello que el paciente sea atendido con una adecuada orientación en las ventanillas de admisión para obtener las citas e indicaciones de continuación de la primera cita, interconsultas, exámenes de apoyo al diagnóstico y recetas de farmacia.

El mejoramiento de dichos servicios permitirá descongestionar los locales asistenciales y evitar la insatisfacción y malestar de los asegurados. Asimismo, el apoyo que el personal brindará en la Unidad de admisión



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**5. Objetivos de la contratación.**

**Objetivo general.**

Contratar el servicio de Intermediación laboral para contar con recursos humanos que realice las actividades de otorgamiento y gestión de citas, procedimientos, como de las ordenes de ayuda al diagnóstico, manejo de reclamos y orientación específica del paciente con eficiencia y eficacia y se genere una mayor satisfacción del Asegurado en los centros asistenciales de la Red Asistencial Tarapoto.

**Objetivos específicos.**

- Garantizar el otorgamiento de citas cautivas que reservan para consulta externa a los asegurados de la Red Asistencial Tarapoto, de Especialidades Médicas.
- Garantizar el seguimiento, orientación y apoyo al asegurado con calidad y confianza en las demandas que requiera el asegurado, logrando la satisfacción del asegurado.
- Garantizar la revisión y verificación de las atenciones que viene brindando el Profesional de la Salud a fin de que la demanda que llegue encuentre un cupo de atención.
- De darse el caso y el paciente no entienda los procesos de la Entidad, el Operador de Módulos podrá acompañar, gestionar con quien corresponda la atención y brindar un apoyo específico para que el asegurado cuente con una atención adecuada en el centro asistencial y se genere mayor confianza y atención oportuna.

**6. Características y condiciones del servicio a contratar.**

**6.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar.**

Se requiere contratar el servicio de Apoyo en Módulos de Atención al Asegurado de los Centros Asistenciales de la Red Asistencial Tarapoto, para atención orientación y otorgamiento de citas al paciente, conforme se describe a continuación.



Ítem	Objeto	Unidad de medida	Cantidad
Único	Servicio de Apoyo en Módulos de Atención al Asegurado de los Centros Asistencial de la Red Asistencial Tarapoto, para el periodo de 12 meses	Servicio	1

**6.2. Actividades a realizar.**

Sin ser limitante para realizar otras actividades necesarias para la prestación del servicio, El Contratista, es responsable de ejecutar las siguientes actividades:

- Brindar información y orientación eficiente a los asegurados con relación a las actividades que se realizan en los servicios de la consulta externa que brinda ESSALUD.
- Otorgar citas médicas, otorgar citas de exámenes auxiliares previa presentación por parte del asegurado, de las ordenes de ayuda al diagnóstico emitida por el medico tratante entre otras solicitadas.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Colocar en la puerta del consultorio programado, la relación de pacientes citados por medico en cada turno.
- Desempeñarse con un trato de calidad y calidez a los asegurados.
- Resguardar los bienes patrimoniales de EsSalud asignados para el desempeño de sus labores.

### 6.3. Procedimiento.

#### 6.3.1. Instalación del servicio.

El Servicio deberá instalarse en la fecha establecida del inicio del contrato, en el cual la Entidad a través del Funcionario competente; Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias, Jefe del Órgano Encargado de las Contrataciones y el Contratista acompañado del personal acreditado y aprobado para laborar se registrarán en el Acta de Instalación, colocando número de DNI, profesión y Firma respectiva para la verificación respectiva con los nombres y expedientes dejados para la suscripción del contrato. Luego de verificar cada uno de los puntos y condiciones del trabajo a realizar se procederá a suscribir el Acta y se dejará constancia en el expediente de contratación.

#### 6.3.2. Prestación del servicio.

El servicio será prestado por el Contratista a través de su personal de lunes a sábado de cada semana, incluido los feriados y los días declarados no laborables para el sector público sin interrupciones, de acuerdo a la necesidad del servicio podrá programarse (8) horas según la programación o campañas Médicas del establecimiento.

La programación es para el Hospital II Tarapoto, Hospital I Juanjuí y Cap Morales y Cap Metropolitano.



Turno	Hora de inicio del turno	Hora de fin del turno
Primer turno	06:00 horas	12:00 horas
Segundo turno	12:00 horas	18:00 horas

La cantidad de horas por turno puede variar de acuerdo a la programación médica y necesidades de la Entidad.

Cada turno debe ser cubierto por la cantidad de operadoras y supervisora que corresponde, los cuales atenderán a la demanda de pacientes o realizar actividades propias delegadas del servicio de admisión.

La prestación del servicio comprende la ejecución diaria de las siguientes tareas.

- Atención y orientación al paciente citado
- De tener cupos Médicos u otros Servicios en oferta deberá comunicar y difundir al paciente para otorgar citas.
- Difundir los nuevos procesos de la consulta médica a los pacientes citados.
- Verificar el funcionamiento de los Equipos de TV de los módulos, de corresponder.
- Registrar y otorgar las citas médicas, comprendidas por: las recitas, interconsultas y adicionales en todos los casos.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Registrar y otorgar las citas de apoyo al diagnóstico comprendidas por: citas para exámenes de laboratorio, imágenes (Rayos X, Ecografías y Otros), citas para procedimientos médicos y citas para anatomía patológica, entre otros, en los casos en que fuera necesario hacerlo.
- Registrar las ocurrencias del módulo en el Sistema de Incidencias: comprende los eventos no previstos que se presentan durante los turnos de trabajo., los cuales deberán ser socializados al Jefe de la Unidad para su atención y mejora.
- Registrar una lista de pacientes en espera, clasificando por especialidad para coordinación con el Equipo de Gestión y den oportunidad de cita al asegurado.
- Registrar Encuestas de Calidad de atención y servicio de las Unidades y Áreas que la requieran y se pueda medir la satisfacción del usuario.
- Revisión simultánea de las atenciones de pacientes citados en la fecha para que la deserción sea cubierta con pacientes del día que solicitan cupo con profesional programado.
- Consolidar y generar reportes estadísticos de la información registrada en el software para ESSALUD, de acuerdo al formato propuesto por la Gerencia Central de Atención al Asegurado y otros registros necesarios.

#### 6.3.3 Recursos de materiales:

Los recursos de materiales requeridos como: papelería, útiles de escritorio, suministros y equipos de protección personal, deben ser entregados por parte del contratista al inicio del periodo del tiempo establecido a la firma del contrato.



Los recursos de materiales e insumos tales como útiles de oficina, serán asumidos por la empresa prestadora del servicio con la cantidad necesaria dotando los módulos en dos turnos de trabajo.

La empresa contratista será responsable de los suministros para el desarrollo de la tarea encomendada (incluyendo los útiles de oficina y/o escritorio, el tóner para las impresoras láser asignadas en los Módulos de los centros asistenciales), el área usuaria (UARMRYCR), supervisará el estricto cumplimiento de este acápite.

#### 6.3.4. Evaluación del servicio.

El Contratista es responsable de programar reuniones de coordinación con su personal, en forma periódica y con los funcionarios competentes de La Entidad, con el fin de efectuar una evaluación integral del servicio, a fin de optimizar los resultados del mencionado servicio. Del mismo modo el contratista realizará evaluaciones constantes al desempeño de su personal contratado.

#### 6.4. Plan de trabajo.

La empresa para el mejor desempeño de sus funciones y trabajo dinámico deberá presentar un plan de Trabajo en donde diseñe flujos de atención y relación de personal por turno semanal a través de su supervisora y con ello las operadoras cumplan sus actividades y con ello puedan presentar como empresa un Proyecto de Mejora a partir de las experiencias y se mejore la atención del asegurado.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**6.5. Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.**

- Ley N° 31638 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 3022.
- Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF y por Decreto Supremo N° 168-2020-EF.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27626 – Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores.
- Reglamento de la Ley N° 27626, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2002-TR, que establece disposiciones para la aplicación de las Leyes N° 27626 y 27696, que regulan la Actividad de las Empresas Especiales de Servicios y de las Cooperativas de Trabajadores.
- Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR - Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 26842- Ley General de Salud.
- Decreto Legislativo N° 688 – Ley de Consolidación de Beneficios Sociales"
- Decreto de Urgencia N° 044-2019, que establece medidas para fortalecer la protección de salud y vida de los trabajadores.
- Ley N° 26790 – Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
- Ley N° 27066, Ley de Creación del Seguro Social de Salud – ESSALUD.
- Decreto Supremo N° 010-2010-TR, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Seguro Social de Salud – EsSalud.
- Resolución N° 06-GCL-ESSALUD-2023. Aprueba el Plan Anual de Contrataciones EsSalud 2023.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 28016 – Ley de Promoción de Competencia y Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR.
- Código Civil.
- Directivas del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del estado.
- Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso



**6.6. Impacto ambiental.**

El contratista de cumplir con todas las medidas de ecoeficiencia aprobadas por el Estado Peruano y EsSalud.

Generar la mayor ecoeficiencia en el uso de recursos materiales e informáticos.

**6.7. Seguros.**

El Contratista deberá mantener vigente durante el plazo de ejecución del servicio, los siguientes seguros.

**a. Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo**

- **Cobertura:** Contra todo Riesgo.
- **Beneficiario:** Todo el personal requerido o involucrado en la prestación del servicio.





*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

- **Vigencia:** Durante el periodo de ejecución del servicio.

Los seguros serán presentados como parte de la documentación para la firma del contrato.

#### 6.8. Prestación accesoria a la prestación principal.

##### 6.8.1. Mantenimiento preventivo.

Lo que corresponda.

##### 6.8.2. Soporte técnico.

Los que corresponda en coordinación con la Entidad.

##### 6.8.3. Capacitación y/o entrenamiento.

El Contratista se obliga a brindar capacitación a su personal destacado siendo dichas actividades de importante para EsSalud, es por ello que en forma constante el personal destacado de la Empresa deberá contar con una capacitación mínima de 2 veces por semestre de los cuales, deberá hacer llegar en su informe de pago las acciones de capacitación llevada de atención al cliente o del tema que corresponda acompañando copia de los Certificados otorgados para anexar a su legajo de control del personal.

Con dichos documentos se acreditará el cumplimiento de este rubro.

#### 6.9. Lugar y plazo de prestación del servicio.

##### Lugar de prestación del servicio.

Hospital II- Tarapoto, ubicado en el Jr. Progreso Cuadra 08- Pueblo Joven 09 de abril del Distrito Tarapoto de la provincia de San Martín, departamento de San Martín; en el Hospital I Juanjui, ubicado en el Jr La Merced y Prolongación Cdra 02 Esquina la Merced, Juanjui Departamento de San Martín; en el CAP Morales, ubicado en Jr. 01 de Mayo N° 680 del Distrito de Morales de provincia de San Martín, departamento de San Martín y en el CAP Metropolitano, ubicado en Jr. Ramírez Hurtado N° Cuadra 02 del Distrito de Tarapoto de provincia de San Martín, departamento de San Martín.

##### Plazo de prestación del servicio

El servicio será prestado por un período de doce (12) meses.

#### 6.10. Resultados esperados.

- Atención de calidad con eficiencia al paciente.
- Satisfacción del Asegurado en sus procesos de atención.
- Asegurados informados y orientados adecuadamente.
- Mejora de los Indicadores de Gestión,
- Minimizar los reclamos de pacientes por no adecuada atención.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## 7. Requisitos y recursos del proveedor.

### 7.1. Requisitos del proveedor.

- Persona Natural o Jurídica.
- Contar con Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral - RENEEL, donde se señale(n) el(los) domicilio(s) que permitan determinar el ámbito de sus operaciones y las actividades a las cuales ésta pueda dedicarse. Las actividades autorizadas deben estar relacionadas con el objeto de la presente contratación.
- Acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 750.000.00 (Setecientos Cincuenta Mil 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 servicios de digitadores y/o Atención al Cliente; y/o, Atención Asistencial y/o Atención al Público en General.

### 7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor.

#### 7.2.1. Equipamiento.

##### A. Equipamiento estratégico.

No aplica.

##### B. Otro equipamiento (Equipamiento adicional no estratégico).

El que corresponda.

#### 7.2.2. Infraestructura

##### Infraestructura estratégica.

No aplica. (El Trabajo y actividades serán en las instalaciones de la Entidad)

##### Infraestructura no estratégica.

No aplica.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### 7.2.3. Personal

Para la Atención y gestión de calidad del Servicio de Apoyo en Módulos de Atención al Asegurado se ha considerado la siguiente distribución de personal destacado de la Empresa:

MODULO ESSALUD RED TARAPOTO	HOSPITAL II TARAPOTO	HOSPITAL I JUANJUI	CAP MORALES	CAP METROPOLITANO	CANTIDAD TOTAL
SUPERVISORA	1	—	—	—	1
OPERADORA U ORIENTADORA	14	4	3	3	24
<b>TOTAL</b>					<b>25</b>

A continuación, se detalla las funciones y perfil del personal destacado de la Empresa para que en forma estratégica se realice el trabajo en equipo y se cumpla finalidad pública del contrato.

#### A. Personal clave.

Cargo requerido	Cantidad de personal requerido
Supervisor (a) del servicio	01

#### Funciones a realizar (Supervisor del Servicio).

- Asistir al centro asistencial que le corresponda, a la hora indicada previa elaboración de cronograma aprobado por la UARMRYCR, registrará su asistencia de entrada y salida.
- Supervisa la correcta ejecución del servicio en todos los centros asistenciales a su cargo, verificando el cumplimiento de las funciones asignadas a las operadoras u orientadoras.
- Verifica la operatividad de los sistemas y equipos informáticos de los módulos dando cuenta al Jefe Informático de la Red y al operador o Jefe de Informática del centro asistencial de las anomalías o problemas detectados.
- Vigilar el correcto desempeño de las operadoras u orientadoras en el ambiente o asignación de trabajo priorizando la atención al asegurado.
- Controlar el ingreso y salida del personal destacado.
- Supervisa la correcta atención al paciente por parte de las operadoras, garantizando el cumplimiento de los protocolos de comunicación con el paciente.
- Supervisa y monitorea el resultado del cambio de los estados de atención al paciente desde la ventanilla.
- Se encarga de solucionar los problemas de rotación, tardanza o ausencia del personal operador y otros asuntos relacionados con el manejo de los recursos humanos del contratista a fin de garantizar la continuidad de atención en la Entidad.
- Toma de acciones correctivas respecto a anomalías que se detecten en los módulos o atención inadecuada del paciente.
- Supervisa y controla que las operadoras a su cargo cumplan con el registro en las Bitácoras de las ocurrencias durante el turno de trabajo y en el (SGSS).
- Participa junto con el personal a su cargo de los cursos de formación, especialización y capacitación que le invite la institución organice y/o desarrolle a fin de mejorar la calidad de atención.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

- Participa en reuniones con el Equipo de gestión de acuerdo a su competencia para dar a conocer los problemas y posibles soluciones del servicio.
- Cumple y hace cumplir con las medidas de seguridad preventiva y protocolo de atención en el marco del COVID-19 dentro y fuera de la Entidad a fin de que exista reciprocidad de cuidado, si lo hubiere.
- Elabora y presenta los informes consolidados del mes, correspondiente al servicio ejecutado.
- Mantiene permanentemente informado de las actividades que realiza al Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias - (UARMRyCR).
- Vela por buen manejo de los sistemas y bienes entregados por EsSalud como herramienta de trabajo.
- Realiza otras actividades relacionadas al Servicio de Módulos de Atención al Asegurado, las cuales serán enviadas al Jefe de la Unidad y otras instancias de la Entidad, para la toma de decisiones y mejora de la calidad.

#### Perfil Requerido (Supervisor del Servicio)

- **Formación Técnica o Profesional Universitario:**  
Carrera Universitaria en Administración de empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, con experiencia en cargos similares de supervisión de personal.

**Acreditación:** Carrera Profesional presentar copia del Título Universitario a Nombre de la Nación (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU).

- **Habilidades:**  
Habilidad verbal, escrita y de escucha activa, con empatía y Liderazgo.
- **Competencias**
  - Alta capacidad de Organización y de trabajo en equipo
  - Capacidad de asumir alta carga de trabajo
  - Disponibilidad inmediata para trabajar a tiempo completo y/o parcial según las condiciones del Procedimiento
  - Habilidad en expresión oral y escrita
  - Facilidad de coordinación y comunicación
  - Tener criterio e iniciativa para la atención y solución oportuna de problemas.
  - Facilidad de coordinación y comunicación tanto con el público como con los compañeros de trabajo.
  - Empatía en cada momento con el paciente, su personal y profesionales de la salud del Centro Asistencial.
  - Ser Proactivo y con estrategias de mando y decisión.
- **Capacitación:**  
Contar con un mínimo de 20 horas lectivas de capacitación en Gestión de RRHH y/o Gestión de servicios de salud y/o atención al cliente.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

• **Experiencia laboral (Supervisor del servicio).**

Experiencia laboral mínima de dos (02) años de experiencia como supervisor/a de citas en servicios de atención al cliente y/o tres (03) años como teleoperadora en MMA, agendamiento de citas por teléfono y/o servicios de atención al cliente en entidades públicas o privadas.

• **Requisitos adicionales (Supervisor del servicio).**

No tener antecedentes policiales, judiciales y penales.  
Gozar de buena salud física y psicológica.

**B. Otro Personal Operadora /Orientadora (No clave).**

Cargo requerido	Cantidad de personal requerido
Operadora / Orientadora	24

**Actividades a realizar (Operadoras / Orientadoras)**

El personal (No Clave) que corresponde a las Operadoras u Orientadoras son las encargadas de brindar específicamente la atención al Asegurado en los Módulos de Apoyo, gestionando y usando estrategias para el adecuado Servicio de las Prestaciones Asistenciales que se le designe, realizando las siguientes funciones:

- Asistir al centro asistencial que le corresponden en el turno y horas establecidas, correctamente uniformada, portando su fotocheck e inicia sus labores en los módulos, debiendo llegar con diez minutos de anticipación para implementar su área de trabajo e iniciar sus labores en los módulos de atención; verificando el buen funcionamiento de los equipos asignados, sistemas de software y lista de actividades programadas, dando cuenta de inmediato de existir anomalías al supervisor.
- Recibir al asegurado, de manera cortés y amable, le da la bienvenida al centro asistencial y orienta al paciente para que se acerca al módulo.
- Verificar la correcta acreditación del asegurado en el sistema biométrico correspondiente y a través del Documento de Identidad (DNI), no se aceptará la suplantación de identidad, una vez verificado su condición recién otorgar la cita al paciente.
- Realizar el proceso de otorgamiento de citas mediante el uso de los sistemas que maneja la Entidad.
- Imprimir el reporte de los pacientes citados de la fecha y asignar a los consultorios médicos en el Sistema de Gestión de Servicios de Salud (SGSS) según corresponda.
- Registrar en el ESSI y otorgar las citas médicas, de apoyo al diagnóstico, procedimientos, y demás, comprendidas por citas nuevas, recitas, interconsultas, adicionales según sea el caso.
- Imprimir el reporte de los pacientes programados para hospitalización y proceder a realizar la identificación y recepción de la hoja de acreditación correspondiente para su admisión en hospitalización.
- Entregar la copia del reporte de pacientes citados, al personal técnico de enfermería asignado a cada consultorio y/o estación de servicio.





*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

- Al acercarse el Paciente al Módulo, el operador u orientador debe expresar el saludo correspondiente y brindarle la atención requerida, explicándole en forma clara y precisa las condiciones de su atención y advertirle que cuando salga de su atención se vuelva a acercarse al módulo para verificarle las citas de su proceso que seguirá, tales como recitas e interconsultas, exámenes de apoyo al diagnóstico, ordenes de farmacia, laboratorio y otros; de tener alguna consulta o duda deberá estar en la capacidad de absolverla o en su defecto llamar a su supervisora para el apoyo, debiendo siempre explicarle y darle a conocer sus derechos y obligaciones como Asegurado manejando en todo momento la empatía, cordialidad y calidez que con ello se medirá la calidad de la atención.
- El orientador u operador debe hacer pasar al paciente a la sala de espera o consultorio para ser llamado para el inicio de su atención.
- De acuerdo a su competencia y de detectar que el paciente requiere de una con un Médico, deberá Solicitar al médico autorización para atender citas adicionales según sea el caso y explicar al asegurado que su atención será al final del turno programado del profesional.
- Llamar en el orden que corresponda a los pacientes que hayan obtenido citas adicionales, de acuerdo a la lista generada en los módulos.
- Gestionar los casos de los pacientes que llegaron tarde a su cita médica pero que aún estén dentro del horario de atención programado para que sean atendidos al final del turno.
- Registrar obligatoriamente en el (SGSS), las ocurrencias del día respecto a la atención de los pacientes y la operatividad de los equipos. Este registro se iniciará 15 minutos después de programada el turno de consultorio.
- Registrar y programar las citas para procedimiento del Servicio de Ayuda al Diagnóstico (Rayos X, Tomografía; Ecografía; Laboratorio, Fisioterapia, Nutrición, Enfermería, Niño Sano y otros).
- Coordinar algunos trámites de pacientes citados por la Unidad de Admisión, registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias.
- Brindar apoyo a todo el personal asistencial y personal administrativo que labora en Essalud, previa coordinación la jefatura y la supervisión.
- Cuenta con un Registro de Pacientes de Espera según Especialidades y le reporta a la Supervisora a fin de encontrar oportunidad de Cita.
- Antes de usar cupos coordina siempre con la Supervisora del Servicio y de EsSalud en Línea las disponibilidades.
- Emite sus informes de trabajo realizado mensual y verifica el consumo de los suministros del proceso de atención a fin de no tener desabastecimiento y el contratista atienda con la oportunidad.
- Registrar los motivos por los que no se otorgó una cita en el sistema correspondiente.
- Otorgar Información Administrativa, Económica y de Seguros a los asegurados y potenciales asegurados que la soliciten y deriva a la Oficina Correspondiente.
- Registrar y actualiza los datos de los asegurados mediante el uso de los sistemas.
- Registrar obligatoriamente las ocurrencias del día, respecto a la atención de los pacientes y la operatividad de los equipos. Este registro no deberá interrumpir la atención en el MAA y deberá realizarse al inicio del turno del consultorio.
- Resguardar los bienes patrimoniales de EsSalud asignados para el desempeño de sus labores, manteniendo las buenas practicas de uso de los bienes institucionales.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Utilizar permanentemente sus equipos de protección personal.
- Utilizar adecuadamente los sistemas y los equipos asignados para el desarrollo de sus actividades.
- Orientar al asegurado en el ámbito de su competencia.
- Realizar la reimpresión de citas otorgadas según la necesidad del asegurado.
- 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.
- Mantener la confidencialidad de la información de nuestros asegurados.
- Otras labores que le asigne el/la Supervisor(a) relacionados al Servicio de Apoyo en Módulos de Atención al Asegurado.

**Perfil requerido (Operadora / Orientadora).**

Formación Universitaria mínimo sexto ciclo concluido o egresada de carrera técnica de tres años.

Técnicas tituladas en enfermería, farmacia, laboratorio, marketing, computación e informática, administración, secretaría, contabilidad, educación, marketing, agropecuaria.

Egresadas tituladas o bachiller o estudiante de los seis 06 primeros ciclos concluidos de formación universitaria en: enfermería, obstetricia, farmacia y bioquímica, nutrición, ingeniería de sistemas, Idiomas, psicología, administración, turismo, ciencias de la comunicación, Marketing, Educación, Odontología y/o carreras afines a la Salud.

Las operadoras compartirán funciones en el módulo, debiendo turnarse para manejar los sistemas o interactuar con los asegurados y el personal asistencial de los consultorios.

Realizaran funciones de apoyo en el archivamiento y ordenamiento de las hojas de atención en las historias clínicas, asimismo ordenar por orden de registro de las historias clínicas en el servicio de archivos



• **Formación técnica o profesional:**

Estudios concluidos de seis (06) ciclos como mínimo de estudios universitarios o egresado de una carrera técnica.

Experiencia de un mínimo de un (01) año de trabajo en atención al público en empresas publicas o privadas.

**Acreditación:**

De estar cursando la carrera Profesional Universitaria presentará copia de la Constancia de Estudios de la Universidad en el cual indique que está cursando el sexto ciclo o según corresponda.

• **Conocimientos y habilidades:**

- Tener buen trato con el público.
- Alta capacidad de organización y de trabajo en equipo.
- Capacidad de asumir altas cargas de trabajo.
- Buena expresión oral y escrita.
- Facilidad de coordinación y comunicación.
- Tener criterio e iniciativa para la atención y solución oportuna de problemas.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Conocimientos de computación e informática: sistema operativo Windows XP y uso de herramientas de oficina (Word, Excel, PowerPoint).
- Manejo de Internet y Correo Electrónico Outlook.

• **Competencias**

- Alta capacidad de Organización y de trabajo en equipo.
- Capacidad de asumir alta carga de trabajo.
- Disponibilidad inmediata para trabajar a tiempo completo y/o parcial según las condiciones del Procedimiento.
- Habilidad en expresión oral y escrita.
- Facilidad de coordinación y comunicación,
- Tener criterio e iniciativa para la atención y solución oportuna de problemas.
- Facilidad de coordinación y comunicación tanto con el público como con los compañeros de trabajo.
- Empatía en cada momento con el paciente y profesional de la salud.

• **Requisitos adicionales Operadora /Orientador)**

No tener Antecedentes policiales, judiciales y penales.

Gozar de buena salud física y psicológica, presentar Certificado expedido por el MINSA.

8. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación.

8.1. Otras obligaciones del contratista.

a. Presentarse para el Acta de Instalación del Servicio con el cual se dará inicio de las actividades alcanzando para el momento una carta de presentación, indicando el nombre o razón social del contratista, RUC; la lista del personal destacado colocando los Nombres, Apellidos, N° DNI o Carnet de Extranjería y cargo del personal propuesto para prestar el servicio (personal clave y no Clave); ello en concordancia con los documentos alcanzados para el perfeccionamiento del contrato; con dichos documentos y la guía de remisión con la relación de equipos estratégicos entregados los funcionarios responsables de la Entidad (Jefe de OEC y Jefe de UARMRYCR) y el representante de la empresa se suscribirá el Acta de Inicio respectivo.

b. El Contratista para el inicio de las actividades se obliga a entregar el Fotocheck de identificación a su personal propuesto para prestar el servicio, con fotografía reciente, con los datos del personal, número de DNI y otros que corresponden a la Empresa.

c. Dotar en un plazo máximo de 20 días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato **con un primer** uniforme a todo el personal propuesto para la prestación del servicio. El uniforme a entregar debe estar conformado por las siguientes prendas.

- 01 casaca térmica
- 02 camisas o blusas
- 01 pantalón / falda
- 01 Chaleco
- 01 Saco

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



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Tela apropiada para la actividad que realizará el personal, con un porcentaje igual o mayor al 60% de algodón, en la talla que corresponda cada persona propuesta para prestar el servicio.
  - El color y modelo del uniforme será coordinado entre el contratista y la ENTIDAD en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de suscrito el contrato, para su aprobación correspondiente.
- d. Dotar en un plazo máximo de 180 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contratado **con un segundo** uniforme a todo el personal propuesto para la prestación del servicio, conforme a la cantidad de prendas y características descritas en el literal anterior.
- e. Asumir toda responsabilidad con su personal dotado a EsSalud bajo la modalidad de intermediación laboral, no existiendo ningún vínculo de dependencia laboral entre su personal y EsSalud.
- f. El Contratista debe llevar el control de los permisos por asuntos personales y médicos (vacaciones, licencias, descansos, maternidad) entre otros previsible, a fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo informar en un plazo máximo de 48 horas al Coordinador de la Red Asistencial y a la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios de la Red Asistencial Tarapoto.
- g. En caso de suscitarse una ausencia injustificada o renuncia imprevista del personal propuesto, el contratista debe efectuar el reemplazo inmediato, en el día y hora que se produce, debiendo informar a la ENTIDAD en un plazo máximo de 48 horas y alcanzando su Hoja de Vida Literal y Documentado para verificar el cumplimiento del perfil.
- h. Disponer de personal con el perfil exigido en los presente términos de referencia para reemplazar para cubrir los descansos físicos, vacaciones y descansos médicos, del personal propuesto, a fin de no perjudicar el normal desarrollo de las actividades de la entidad. (el personal que cubrirá estos descansos deberá tener el mismo perfil del personal a reemplazar).
- i. En caso que el contratista por voluntad propia quisiera efectuar algún cambio, rotación y/o reemplazo del personal, deberá coordinarlo y comunicarlo por escrito a la Entidad, con setenta y dos (72) horas de anticipación, para la correspondiente evaluación y autorización del Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias y el Órgano Encargado de las Contrataciones de la Red Asistencial; la comunicación escrita deberá contener el debido sustento de los motivos del cambio, rotación y/o reemplazo; el contratista deberá cubrir de inmediato el puesto del servicio con personal calificado y que previamente fue capacitado en el manejo de los sistemas que usa la Entidad y conocer las demás condiciones y cartera de servicios que oferta la Entidad, debiendo cumplir este personal con el perfil dispuesto o con mejores condiciones.
- j. Pagar de manera puntual (fin de cada mes) las remuneraciones a su personal propuesto para prestar el servicio; 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





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

como empleador y también los tributos creados o por crearse, etc., de acuerdo a la legislación laboral.

k. Pagar al personal destacado se ha establecido el siguiente nivel Remunerativo Neto:

Cargo ocupado	Remuneración mínima Neto por cargo de trabajo (*)
Supervisor del servicio	S/ 1,700.00
Operadora / Orientadora	S/ 1,000.00

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

- l. El personal destacado, para la prestación de los servicios no mantendrán vínculo laboral con la Entidad, sino con el contratista, en esa medida el pago de las remuneraciones, reconocimiento de derechos laborales y otorgamiento de los beneficios sociales establecidos en el régimen laboral de la actividad privada será responsabilidad exclusiva del contratista.
- m. El pago de las remuneraciones al personal que el contratista asigne deberá realizarse conforme a la Estructura de Costos (Remuneración Total); asimismo, el pago de las gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad las deberá efectivizar el 15 de Julio y 15 de diciembre respectivamente conforme a ley; y en lo que respecta a los depósitos de CTS (Compensación por Tiempo de Servicio) u otros, estos se ejecutarán conforme a Ley u según la condición en que se encuentre la Empresa.
- n. De igual forma, ESSALUD está facultado a verificar en cualquier momento el cumplimiento de las remuneraciones, beneficios sociales y otras obligaciones por parte del contratista, o solicitar una inspección especial a la Autoridad Administrativa de Trabajo de conformidad con el artículo 35º del Reglamento de la Ley General de Inspecciones de Trabajo y Defensa del Trabajador, aprobado por DS Nº 0020-2001-TR.
- o. El contratista deberá cambiar, rotar o reemplazar al personal propuesto a solicitud de la entidad, cuando se observe que el personal no cumpla con las normas establecidas por la entidad o no se ajuste al perfil requerido para este servicio o no cumpla con brindar un servicio de calidad y empatía a satisfacción del usuario y que este genere mala imagen a la entidad, siendo responsable de su liquidación o mantenimiento dentro de su Empresa.
- p. Acatar el sistema de evaluación de personal establecido por la ENTIDAD para evaluar al personal asignado, debiendo reemplazar al personal en caso el resultado de la evaluación efectuada no sea satisfactorio para la entidad, siendo responsable de su liquidación o mantenimiento dentro de su empresa. La ENTIDAD podrá solicitar el cambio del personal que obtenga notas descalificatorias en las evaluaciones realizadas, para lo cual el contratista deberá otorgar el reemplazo en un plazo máximo de 72 horas.
- q. El Contratista asumirá la responsabilidad por el deterioro de(l) (los) equipo(s) de cómputo y de comunicaciones debido al uso inadecuado de su personal destacado, debiendo reponer los mismos a satisfacción de EsSalud en un plazo no mayor de 05 días hábiles, se haberse notificado.
- r. Asumir responsabilidad por la 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



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

o perjuicio ocasionado por su personal destacado en caso comprobado de negligencia, acciones dolosas o incumplimiento de directivas, debiendo reparar y/o reemplazar a satisfacción de EsSalud y conforme a lo que éste disponga en cada caso (instalaciones, muebles, sillas, equipos y demás enseres de propiedad de EsSalud).

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.

El valor de reparación o reemplazo del bien será el de vigencia del mercado.

- s. Acatar y aceptar 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 descritas en los presentes términos de referencia.
- t. Garantizar que el personal destacado registre su ingreso y salida en los partes diarios de asistencia de la Empresa, debiendo a través del coordinador de su empresa 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.
- u. Garantizar que el personal destacado que sea retirado por medidas disciplinarias no vuelva a ser incluido en el listado del personal a realizar el servicio.
- v. Designar a un coordinador para hacer el seguimiento al cumplimiento del servicio con EsSalud, pudiendo recaer esta designación en el (a) supervisor(a) del servicio.
- w. El Contratista se obliga a efectuar como mínimo, dos capacitaciones por cada año, de manera semestral durante la ejecución del contrato, en forma presencial o virtual dirigida a todo el personal propuesto con una duración mínima de dos (02) horas por cada capacitación con el fin de mejorar la calidad de la atención. Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Red Asistencial, y debe ser conducida por un ponente calificado. a los 10 días como máximo deberá hacer llegar con documento el informe de las capacitaciones realizadas con evidencias fotográficas de la participación de su personal y ponente, dando a conocer los temas capacitados y copia de los certificados que serán colocados en su file de cada personal de la Empresa con el cual se evaluará el cumplimiento de los TDR.
- x. Asumir toda responsabilidad por accidentes, daños, mutilaciones, invalidez o muerte de su personal, o por daños ocasionados a terceras personas durante la ejecución del servicio. A la Entidad, no le corresponde ninguna responsabilidad por estos motivos.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- y. Cumplir con los protocolos de seguridad y vigilancia de Prevención y Control de la COVID-19 aprobado por MINSA, según recomendaciones y en cumplimiento de la normatividad vigente y sus modificatorias o por modificarse.
- z. Presentar para la firma del contrato los siguientes documentos:
- Relación del personal destacado indicando: Nombres y apellidos, DNI o carnet de extranjería y cargo a desempeñar, conforme a los términos de referencia.
  - Presentar por cada personal su Hoja de Vida Literal y Documentado con la respectiva firma del trabajador en cada página con copia de su DNI legible y claro con el cual acreditará identificación con copia de toda su documentación que demuestre su formación académica.
  - Copia de sus Documentos que acredite sus capacitaciones.
  - Para acreditar la experiencia laboral de(l) o la supervisora: (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.
  - Para acreditar la formación técnica o profesional de las orientadoras/operadoras: Presentar su Hoja de Vida Literal y Documentado con la respectiva firma del trabajador en cada página con copia de su DNI legible y claro con el cual acreditará su identificación con copia de toda su documentación que demuestre su formación académica.
  - Para acreditar la experiencia laboral de los(las) Operadoras/orientadoras: (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.
  - Certificado que acredite gozar de buena salud de todo el personal destacado que brindará el servicio, emitido únicamente por los centros asistenciales del MINSA, con antigüedad no mayor a tres meses anteriores a la fecha de presentación de los documentos para la firma del contrato.
  - Certificado de no tener antecedentes policiales, judiciales y penales de todo el personal propuesto.
  - Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de todo el personal destacado a la prestación del servicio. No se permitirá el ingreso a los Establecimientos de Salud, al personal del Contratista que no cuente con el referido seguro.



### 8.2. Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad.

La entidad proporcionará los recursos necesarios para la prestación del servicio en los ambientes destinados a los Módulos de Atención al Asegurado de los Centros Asistenciales de la Red Asistencial Tarapoto, siendo éstos los siguientes:

- Una Computadora, para cada persona propuesta, según el turno.
- Módulos de trabajo y sillas, para cada persona propuesta.
- Soporte tecnológico para el trabajo en red y prestación del servicio, para cada persona propuesta.
- Facilidades para el acceso a los Equipos de Video y contraseñas del software Web de la Entidad.

### 8.3. Otras obligaciones de la Entidad.

- a. Designar a un coordinador del servicio, al día siguiente de perfeccionado el contrato.
- b. Supervisar la prestación del servicio.
- c. Brindar las instalaciones adecuadas para el correcto desempeño de las actividades encomendadas al personal destacado.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**9. Adelantos**

No aplica.

**10. Subcontratación**

El contratista no podrá subcontratar, ni realizar ningún acto que implique la transferencia total o parcial de la prestación a su cargo.

**11. Confidencialidad**

El Postor se obliga a guardar confidencialidad y reserva absoluta de todos los conocimientos, información y documentación relacionada con el servicio a la que tenga acceso, quedando expresamente prohibido de revelar dicha información a terceros. En tal sentido, el contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, así como la que se genera durante la ejecución de las prestaciones y la información producida una vez que se haya concluido las prestaciones.

**12. Anticorrupción y Compromiso de Integridad.**

El contratista no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato que puedan constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, trabajadores o asesores o personas vinculadas con la Entidad, en concordancia a lo establecido en el artículo 11° de la Ley de contrataciones del Estado – Ley N° 30225, los artículos 248° y 248° -A de su Reglamento Ley de Contrataciones del Estado aprobada mediante D.S N°344-2018 y el Código de Ética vigente de EsSalud, concordante con el Acuerdo N°1-1E-ESSALUD-2021 que aprueba la Política de regalos, cortesías, atenciones y beneficios similares en el Seguro Social de Salud.



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, virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, El Contratista, se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así como también en adoptar medidas técnicas, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas, a través de los canales dispuestos por la ESSALUD".

De la misma manera, El Contratista es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del Contrato y las Acciones Civiles y/o Penales que la Red Asistencial EsSalud Tarapoto pueda accionar.

**13. Propiedad intelectual.**

No aplica.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

#### 14. 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 35º del Reglamento de la Ley General de Inspecciones de Trabajo y Defensa del Trabajador, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2001-TR.

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

- El ingreso del personal en los horarios y turnos programados.
- Cargos cubiertos por el personal destacado.
- El uso correcto del uniforme y fotocheck
- Supervisar 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.
- Supervisar la evaluación semanal y mensual de cada trabajador(a) destacado(a).

#### Áreas que coordinarán con El Proveedor:

- Coordinador designado de la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios.
- Coordinador designado o encargado por la entidad o en su defecto con el Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias.
- Dirección del Hospital II Tarapoto.



#### Áreas responsables de las medidas de control:

- Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias
- Coordinador designado de la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios.

#### Áreas que brindarán la conformidad:

- Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias.

#### 15. Conformidad de la prestación.

La conformidad se sujeta a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley de Contrataciones de Estado, la conformidad será otorgada por el Jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrareferencias de la Red Asistencial Tarapoto y en los centros asistenciales por el Director del Establecimiento o encargado, para ello el contratista presentará mensualmente un informe técnico detallando lo siguiente:

- Informe de gestión de la labor desempeñada / producción del personal (en general y por trabajador).
- Eventos que han afectado el servicio normal, breve reseña y tiempo de afectación.
- Cuadro Resumen de la asistencia del trabajador destacado, por turnos, y cobertura del servicio, que demuestre la continuidad del servicio.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Cuadro consolidado de la asistencia, en el cual se visualice: turno, cargo, horarios, Número Personal destacado por grupo ocupacional, costo total del grupo ocupacional.

Adicionalmente, para otorgar la conformidad del servicio, el informe del Contratista debe contener los siguientes documentos:

**15.1. Para el pago del primer mes del servicio<sup>1</sup>:**

- Orden de compra.
- Comprobante de pago.
- Consulta de validez del comprobante de pago.
- Constancia de Prestación Laboral PDT 601 y Formatos N° 25 y 26 del PDT.
- Constancia de Pago de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social de los Trabajadores destacados a Es Salud (AFP y/o ONP).
- Informe de Gestión Operativa realizada en los módulos
- Copia simple del documento que acredite la presentación del contrato suscrito con La Entidad ante la Autoridad Administrativa de Trabajo.
- Copia simple de los contratos suscritos con los trabajadores destacados a La Entidad.

Es Salud cancelará la factura dentro de los diez días siguientes de su presentación, previa conformidad de la Oficina de Admisión Registros Médicos Referencias y Contrarreferencias de la Red Asistencial Tarapoto y envío de los informes mensuales de los módulos a la OCTIC de la Sede Central por la Unidad de Informática de la Red Asistencial de Tarapoto.

Las conformidades que se efectúen en la fecha de la prestación por la Entidad no enervan su Derecho a reclamo posterior por defectos y vicios.

Para los pagos a partir del segundo mes del servicio:

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, a partir del segundo mes de servicio, El Contratista deberá presentar la siguiente documentación para el trámite de pago:

- Comprobante de pago.
- Copia de las boletas de pago del mes anterior, de todos los trabajadores destacados a La Entidad.
- 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 efectuadas en el mes de la facturación, cuando corresponda.

**15.2. Para el pago del último mes del servicio:**

- Comprobante de pago.
- Copia de las boletas de pago del mes anterior y del mes en que se realizará el pago, de todos los trabajadores destacados a La Entidad.
- Copia del PDT Planilla Electrónica cancelado del mes anterior y del mes en que se realizará el pago.

<sup>1</sup> En caso que durante la ejecución del contrato se produzca el reemplazo del personal destacado, El Contratista deberá remitir a La Entidad dicha documentación, junto con la documentación que presente para el pago del mes que corresponda.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Copia de la planilla de aportes previsionales cancelado del mes anterior y del mes en que se realizará el pago.
- Pago de CTS y gratificaciones efectuadas en el mes de la facturación, cuando corresponda.

La documentación requerida para el pago será presentada por el Contratistas en la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y servicios, de la Red Asistencial Tarapoto.

#### Forma de pago

La Entidad pagará la contraprestación pactada a favor de El Proveedor, de **manera mensual** luego de emitida la conformidad al servicio prestados, en el plazo que establece la Ley de Contrataciones y su Reglamento, previa conformidad del servicio otorgado por el usuario responsable.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas, La Entidad, deberá contar con la siguiente documentación:

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas, La Entidad, deberá contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable del área usuaria emitiendo su conformidad de la prestación efectuada.
- Informe del contratista con la documentación descrita en el numeral anterior
- Comprobante de pago.



#### 16. Fórmula de reajuste

No se efectuarán reajustes a los precios ofertas.

En caso de variación de la remuneración mínima vital, el incremento será reconocido conforme lo dispone la Ley de Contrataciones y su Reglamento.

#### 17. Penalidades aplicables

##### 18.1. Penalidad Por Mora.

La penalidad por incumplimiento de la prestación del servicio se efectuará de acuerdo a lo previsto en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

##### 18.2. Otras penalidades aplicables

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





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Personal nuevo que ingresa a laborar sin contar con la inducción o sin tener el perfil requerido para desempeñar las funciones en el cargo.	10% de la UIT por cada día de retraso	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
2	Retraso en el pago de las remuneraciones del personal destacado, cuyo plazo máximo de pago es el último día hábil del mes que presta el servicio. (aplicable a partir del 3er día de atraso)	10% de la UIT por cada día de retraso	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
3	Retraso en el pago de los beneficios laborales (CTS, gratificación, vacaciones, y otros establecidos por Ley) de su personal. (aplicable a partir del 3er día de atraso)	10% de la UIT por cada día de retraso	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
4	Cambiar de personal sin la autorización del Coordinador o Jefe de la UARMRyCR de la Red Asistencial.	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
			En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
5	No reemplazar al personal ausente en el plazo de dos horas	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRYCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de dos (02) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
6	Que el personal destacado cubra dos turnos continuos.	10% de la UIT por cada vez que suceda y por cada persona que cubra dos turnos continuos.	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
7	No proveer el uniforme y/o fotocheck de identificación en los plazos estimados.	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRYCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
8	Demora en la entrega de los uniformes al personal y/o fotocheck de identificación, de acuerdo al periodo establecidos en el inciso 11 de los términos de referencia.	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRYCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24)



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
			horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
9	No cumplir con el número total de operadoras/orientadoras en el turno programado	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
10	No cumplir con la asignación del reemplazo de las operadoras/orientadoras, según los plazos contemplados en los términos de referencia	10% de la UIT por cada día de retraso	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
11	No cumplir con capacitar inducción al personal propuesto acuerdo a los términos de referencia.	10% de la UIT por cada día de retraso	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
12	Usar en forma inadecuada los equipos y bienes Asignados ocasionando deterioro.	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRyCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
			contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
13	Demora en la entrega de insumos un (01) antes del cierre del mes en curso, de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia del servicio, precisando en el inciso de los términos de referencia.	10% de la UIT por cada vez que suceda	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRYCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.
14	Incumplir con la entrega de equipos de protección personal e insumos para la desinfección y protección del personal.	10% de la UIT por día de incumplimiento	Informe del coordinador del servicio o del Jefe de la UARMRYCR al Jefe de Administración de la Red. Por única vez durante toda la ejecución del contrato, se notificará al contratista, dándole oportunidad para que la enmiende o subsane en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. De no subsanar la falta, se aplicará la penalidad. En caso de reincidencia el cobro de la penalidad será automático sobre la base de lo indicado en los informes respectivos.



#### 18. Responsabilidad por vicios ocultos

La conformidad del servicio por parte de ESSALUD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en la normativa que rige la materia. El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios por el plazo de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por La Entidad.

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN.

### 2.1. Capacidad Legal – Habilitación.

#### Requisitos

El postor deberá contar con.

- Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

intermediación laboral - RENEEL, donde se señale(n) el(los) domicilio(s) que permitan determinar el ámbito de sus operaciones y las actividades a las cuales ésta pueda dedicarse. Las actividades autorizadas deben estar relacionadas con el objeto de la presente contratación.

**Acreditación:**

- Copia del documento que acredite su inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral - RENEEL, donde se señale(n) el(los) domicilio(s) que permitan determinar el ámbito de sus operaciones y las actividades a las cuales ésta pueda dedicarse. Las actividades autorizadas deben estar relacionadas con el objeto de la presente contratación.

**2.2. Calificaciones del personal clave.**

**Requisitos: Una (01) Supervisora del servicio.**

Carrera Universitaria en Administración de empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, con experiencia en cargos similares de supervisión de personal.

**Acreditación:** Título Universitario a Nombre de la Nación (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU).

**2.3. Calificaciones del personal clave - Experiencia del personal clave**

**Requisitos: Una (01) Supervisora del servicio.**

Experiencia laboral mínima de dos (02) años de experiencia como supervisor/a de citas en servicios de atención al cliente y/o tres (03) años como teleoperadora en MMA, agendamiento de citas por teléfono y/o servicios de atención al cliente en entidades públicas o privadas.



**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.

**2.4. Experiencia del postor en la especialidad**

**Requisitos**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 750,000.00 (Setecientos Cincuenta mil y 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 servicios de digitadores y/o Atención al Cliente; y/o, Atención Asistencial y/o Atención al Público en General.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

**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, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

**III. ANEXOS.**

Estructura de Costos de Supervisor (01) Personal Clave  
Estructura de Costos de Operador /Orientadores (28)





000002

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**ANEXO A: ESTRUCTURA DE COSTOS DE REMUNERACIONES Y BENEFICIOS PARA EL PERSONAL SUPERVISOR**

DESCRIPCION	%	MONTO	TOTAL
<b>COSTOS DIRECTOS</b>			
1. Remuneraciones NETAS			-
a. Salario			
b. Asignación Familiar de corresponder (únicamente a los trabajadores que cuenten con carga familiar)			
c. Bonificación por Trabajo especializado		-	
d. Bonificación Nocturna		-	
e. Remuneraciones no afectables		-	
f. Descansero		-	
g. Feriados		-	
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>			
2. Derechos Sociales			-
a. C.T.S.		-	
b. Vacaciones		-	
c. Gratificaciones		-	
3. Leyes Sociales			-
a. ESSALUD - Salud		-	
b. Seg. Complem. de riesgo de trabajo		-	
4. Uniforme de trabajo			
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS</b>			S/. -
5. Gastos Generales			
6. Gastos Operativos			
<b>TOTAL DE COSTOS</b>			S/. -
7. Utilidad			
<b>VALOR VENTA DEL SERVICIO</b>			S/. -
I.G.V.	18.00%		-
<b>PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO</b>			S/. -
Personas (cantidad)		1	
Valor estimado del servicio MENSUAL			-
Valor estimado del servicio ANUAL			-



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**ANEXO C: ESTRUCTURA DE COSTOS DE REMUNERACIONES Y BENEFICIOS PARA LAS OPERADORAS/  
ORIENTADORAS**

DESCRIPCION	%	MONTO	TOTAL
<b>COSTOS DIRECTOS</b>			
1. Remuneraciones NETAS			-
a. Salario			
b. Asignación Familiar de corresponder (únicamente a los trabajadores que cuenten con carga familiar)			
c. Bonificación por Trabajo especializado		-	
d. Bonificación Nocturna		-	
e. Remuneraciones no afectables		-	
f. Descansero		-	
g. Feriados		-	
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>			
2. Derechos Sociales			-
a. C.T.S.		-	
b. Vacaciones		-	
c. Gratificaciones		-	
3. Leyes Sociales			-
a. ESSALUD - Salud		-	
c. Seg. Complem. de riesgo de trabajo		-	
4. Uniforme de trabajo			
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS</b>			S/. -
5. Gastos Generales			
6. Gastos Operativos			-
<b>TOTAL DE COSTOS</b>			S/. -
7. Utilidad			
<b>VALOR VENTA DEL SERVICIO</b>			S/. -
I.G.V.	18.00%		-
<b>PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO</b>			S/. -



Personas (cantidad)	10	
Valor estimado del servicio MENSUAL		-
Valor estimado del servicio ANUAL		-

*[Firma]*  
Uriel E. Heredia Vicente  
Jefe (a) UARMRYC  
C.M.P. - 30476  
RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
ESSALUD



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	<p><b>CAPACIDAD LEGAL</b></p> <p><b>HABILITACIÓN</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor deberá contar con.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral - RENEEL, donde se señale(n) el(los) domicilio(s) que permitan determinar el ámbito de sus operaciones y las actividades a las cuales ésta pueda dedicarse. Las actividades autorizadas deben estar relacionadas con el objeto de la presente contratación.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia del documento que acredite su inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral - RENEEL, donde se señale(n) el(los) domicilio(s) que permitan determinar el ámbito de sus operaciones y las actividades a las cuales ésta pueda dedicarse. Las actividades autorizadas deben estar relacionadas con el objeto de la presente contratación.</li> </ul>
B.3	<p><b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b></p>
B.3.1	<p><b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b></p> <p>Calificaciones del personal clave.</p> <p><u>Requisitos: Una (01) Supervisora del servicio.</u></p> <p>Carrera Universitaria en Administración de empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, con experiencia en cargos similares de supervisión de personal.</p> <p><u>Acreditación:</u> Título Universitario a Nombre de la Nación (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU).</p>
B.4	<p><b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b></p> <p><u>Requisitos: Una (01) Supervisora del servicio.</u></p> <p>Experiencia laboral mínima de dos (02) años de experiencia como supervisor/a de citas en servicios de atención al cliente y/o tres (03) años como teleoperadora en MMA, agendamiento de citas por teléfono y/o servicios de atención al cliente en entidades públicas o privadas.</p> <p><u>Acreditación</u></p> <p>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.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco</li> </ul> </div>

	<p><i>(25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>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.</i></li></ul>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 750,000.00 (Setecientos Cincuenta Mil 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.</p> <p>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 Módulos de Atención; y/o Servicio de digitadores y/o Atención al cliente; y/o Atención Asistencial; y/o Atención al Público en General</p> <p><u>Acreditación:</u> 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>8</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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 <b>Anexo Nº 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

<sup>8</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución Nº 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".*

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 una persona absorbida 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.*
- *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 <sub>i</sub> = Puntaje de la oferta a evaluar O <sub>i</sub> = Precio i O <sub>m</sub> = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio
		100 <b>ptos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		100 <b>puntos</b>

## 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 [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], 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° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

### **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>9</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], 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 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

<sup>9</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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 [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

#### **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.

#### **Importante para la Entidad**

*Sólo en el caso que la Entidad hubiese previsto otorgar adelanto, se debe incluir la siguiente cláusula:*

#### **CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO**

*“LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.*

*EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.*

*LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista.”*

*Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.*

#### **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 [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] 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.

### **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>10</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.

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

<sup>10</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).

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>11</sup>.*

---

<sup>11</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 Nº 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 04-2023-ESSALUD/RATAR-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] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento Nº [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>12</sup>		Sí	No
Correo electrónico :			

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] 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 subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios<sup>13</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>12</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>13</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 Nº 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 04-2023-ESSALUD/RATAR-1**

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [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>14</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>15</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

<sup>14</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>15</sup> Ibídem.

<sup>16</sup> Ibídem.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios<sup>17</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>17</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 Nº 2

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº 04-2023-ESSALUD/RATAR-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 Nº 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 Nº 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 Nº 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 04-2023-ESSALUD/RATAR-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° 04-2023-ESSALUD/RATAR-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 Nº 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 04-2023-ESSALUD/RATAR-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 Nº 03-2022-ESSALUD/RATAR-1**

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] Nº [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>18</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>19</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>19</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>20</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**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.*

## ANEXO Nº 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 06-2023-ESSALUD/RATAR-PRIMERA CONVOCATORIA**

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]”.*

**ANEXO N° 7**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 04-2023-ESSALUD/RATAR-1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumpla con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa<sup>21</sup> se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.*

<sup>21</sup> En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

## ANEXO N° 8

### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 04-2023-ESSALUD/RATAR-1**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>22</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>23</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 periodo.

<sup>24</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 transfiere 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>25</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>26</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>27</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
<b>TOTAL</b>										

[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° 04-2023-ESSALUD/RATAR-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/rmp/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 Nº 10

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO (DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL Nº DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº 04-2023-ESSALUD/RATAR-1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ITEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que el domicilio de mi representada se encuentra ubicado en la provincia o provincia colindante donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

### Importante

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, verifica el domicilio consignado por el postor en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que el postor pueda acceder a la bonificación, debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

**Importante**

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

**ANEXO N° 10**

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO (DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 04-2023-ESSALUD/RATAR-1**  
Presente.-

Mediante el presente el que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que los domicilios de todos los integrantes del consorcio se encuentran ubicados en la provincia o provincias colindantes donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, verifica el domicilio consignado de los integrantes del consorcio, en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

**ANEXO N° 11**

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA  
ITEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO CORRESPONDE A UNA AS])**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 04-2023-ESSALUD/RATAR-1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, según corresponda, verifica 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/>.*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.*