

# ***BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA 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:**

Nº	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	<div> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul> </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div> <div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul> </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div> <div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul> </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda 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:

Nº	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 sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

*Elaboradas en enero de 2019*  
*Modificadas en marzo, junio y diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021*



**BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA  
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-  
ESSALUD/RAMOY-1 (AS N° 2236A00041) –  
PROCEDIMIENTO ELECTRONICO  
004-2022-ESSALUD/RAMOY**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE  
INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA EL OTORGAMIENTO Y  
GESTIÓN DE CITAS Y RECLAMOS A TRAVÉS DE LOS  
CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE  
ESSALUD EN LÍNEA PARA LA RED ASISTENCIAL  
MOYOBAMBA.**

## **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, así como el literal a) del artículo 89 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 el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 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. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 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.*

## 1.7. 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

<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. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el numeral 74.1 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Reglamento.

En el supuesto de que dos (2) o más ofertas empaten, la determinación del orden de prelación de las ofertas empatadas se efectúa siguiendo estrictamente el orden establecido en el numeral 91.1 del artículo 91 del Reglamento.

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

### Importante

*En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP<sup>2</sup>. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.*

## 1.9. 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.

## 1.10. 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.

## 1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

<sup>2</sup> La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe)

#### 1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

#### 1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) 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 la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

En los procedimientos de selección según relación de ítems, el valor estimado total del procedimiento determina ante quién se presenta el recurso de apelación.

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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.*

- *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, o en la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad, según corresponda.*

#### 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 cinco (5) 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 cinco (5) 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.

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de servicios, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el valor estimado del ítem corresponda al parámetro establecido en el párrafo anterior.

#### Importante

*El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, debe consignar en la sección específica de las bases la forma en que se perfeccionará el contrato, sea con la suscripción del contrato o la recepción de la orden de servicios. En caso la Entidad perfeccione el contrato con la recepción de la orden de servicios no debe incluir la proforma del contrato establecida en el Capítulo V de la sección específica de las bases.*

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

#### 3.2. GARANTÍAS

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

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

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

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

#### Importante

- En los contratos cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a 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 no superen el monto señalado anteriormente, 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 el 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-emitar-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  
RUC N° : 20131257750  
Domicilio legal : 20 DE ABRIL 347  
Teléfono: : 042-582050  
Correo electrónico: : Marco.huaman@essalud.gob.pe  
Edgard.apaza@essalud.gob.pe  
Ronald.vasquez@essalud.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio del **servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución N° 118-OA-D-RAMOY ESSALUD-2022 el 29 de marzo del 2022.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos directamente recaudados.

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

Conforme a lo indicado en la indagación de mercado, por las características particulares de las contrataciones no se necesita distribuir la buena pro.

### 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 **doce (12) meses, contabilizados a partir del día siguiente de la instalación del servicio**, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

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

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar la suma de S/. 5.50 (Cinco con 50/100 Soles) en la Caja de la entidad (Jr. Varacadillo N° 324 – Moyobamba, o en su defecto efectuar el pago en la Cuenta Financiera de EsSalud Cuenta Corriente N°011-0314-26-0100029194 Banco Continental y recoger las bases en la Unidad de Adquisiciones Ingeniería Hospitalaria y Servicios, ubicada en el Jr. Varacadillo N° 324 – Moyobamba.

#### **Importante**

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

### **1.10. BASE LEGAL**

- Ley N° 27056 - Ley de Creación del Seguro Social de Salud - EsSalud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 002-99-TR y modificado con Decreto Supremo N° 002-2004-TR y 025-2007-TR.
- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27927, Ley que modifica la Ley 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 28411 - Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF - TUO de la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022 – Ley N° 31365
- Ley N° 31366 Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA y sus modificatorias
- Resolución N° 006-GCL-ESSALUD-2020. Aprueba el Plan Anual de Contrataciones EsSalud 2021.
- 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.

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

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>3</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

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

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

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

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

#### Advertencia

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

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

<sup>3</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>4</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

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

Adicionalmente, se debe adjuntar el Anexo N° 6 cuando corresponda indicar el monto de la oferta de la prestación accesoria o que el postor goza de alguna exoneración legal.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales.

#### Importante

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

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

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

#### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad<sup>6</sup>.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**
- c) *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).*

#### Advertencia

*El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

<sup>5</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.

<sup>6</sup> Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

### 2.3. PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

*“El recurso de apelación se presenta ante la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad.*

*En caso el participante o postor opte por presentar recurso de apelación y por otorgar la garantía mediante depósito en cuenta bancaria, se debe realizar el abono en:*

N ° de Cuenta : 1910208161036  
Banco : Credito  
N° CCI<sup>7</sup> : 00219100020816103658

### 2.4. 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) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) 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.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

#### **Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>8</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>9</sup>.
- h) Estructura de costos<sup>10</sup>.
- i) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete<sup>11</sup>.
- j) Relación del personal destacada indicando: Nombres y apellidos, DNI o carnet de extranjería y cargo a desempeñar, conforme a los términos de referencia.
- k) Para acreditar la formación técnica o profesional de los supervisores:  
De haber culminado la Carrera Profesional presentar Copia del Título Universitario a Nombre de la Nación y Bachiller (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU); en caso de estar cursando la carrera presentará copia de la Constancia de Estudios de la Universidad o Instituto según corresponda.  
En el caso de haber culminado cualquiera de las carreras técnicas indicadas deberán presentar específicamente el Diploma de Egresado (No se aceptarán constancias).

<sup>7</sup> En caso de transferencia interbancaria.

<sup>8</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>9</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>10</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

<sup>11</sup> Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

- l) Para acreditar la formación técnica o profesional de los teleoperadores(as):  
De haber culminado la Carrera Profesional presentar Copia del Título Universitario a Nombre de la Nación y Bachiller (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU); en caso de estar cursando la carrera presentará copia de la Constancia de Estudios de la Universidad o Instituto según corresponda  
En el caso de haber culminado cualquiera de las carreras técnicas indicadas deberán presentar específicamente el Diploma de Egresado (No se aceptarán constancias)
- m) Para acreditar la experiencia laboral de los(las) teleoperadores(as): (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.
- n) Certificado que acredite gozar de buena salud de todo el personal destacado (supervisores y teleoperadores(as) que brindará el servicio, emitido únicamente por los centros asistenciales del MINSA, y/o EsSalud, con antigüedad no mayor a tres meses anteriores a la fecha de presentación de los documentos para la firma del contrato.
- o) Certificado que acredite no tener Antecedentes policiales, de cada supervisor y cada teleoperador(a).
- p) Certificado que acredite no tener Antecedentes judiciales, de cada supervisor y cada teleoperador(a).
- q) Certificado que acredite no tener Antecedentes Penales, de cada supervisor y cada teleoperador(a).
- r) Plan de Vigilancia prevención y control de COVID -19 en el Trabajo, aprobado por el MINSA.
- s) Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de todo el personal destacado a la prestación del servicio.

#### 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 en 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 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el 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 cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a 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 no supere el monto señalado anteriormente, 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>12</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.5. 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 Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios sito en Jr. Varacadillo N°324 edificio Tomanguillo Moyobamba en el horario de 7 a 15:00 horas.

## 2.6. ADELANTOS<sup>13</sup>

No se otorgarán adelantos.

## 2.7. 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:

- 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 documentación requerida para el pago será presentada por el Contratistas en la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y servicios, de la Red Asistencial Moyobamba, sito en el Jr. 20 de Abril N°347 – Moyobamba-San Martín, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, departamento e San Martín.

## 2.8. REAJUSTE DE LOS PAGOS

No se efectuarán reajustes a los precios ofertados.

<sup>12</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

<sup>13</sup> Si la Entidad ha previsto la entrega de adelantos, debe prever el plazo en el cual el contratista debe solicitar el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo, conforme a lo previsto en el artículo 156 del Reglamento.



### CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

#### Importante

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

#### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

**Contratación de servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba.**

#### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA.

##### 1. Denominación de la contratación.

Contratación de servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba.

##### 2. Finalidad pública.

Brindar un servicio oportuno de otorgamiento de citas médicas a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud para mejorar la accesibilidad a la consulta externa en los centros asistenciales de la Red Asistencial Moyobamba, en bienestar de los asegurados.

##### 3. Órgano solicitante

- Nombre y/o Razón Social: Seguro Social de Salud – Red Asistencial Moyobamba.
- RUC N° 20131257750
- Dirección: Jr. 20 de Abril N° 347 – Moyobamba-San Martín

##### 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.

La Red Asistencial Moyobamba es el Órgano Desconcentrado de ESSALUD, responsable de otorgar prestaciones de salud, económicas y sociales mediante la articulación de sus Centros Asistenciales de diferente nivel de complejidad y unidades operativas a la población asegurada y sus derechohabientes, en interrelación con el ámbito asegurador, operando en un ambiente geográfico asignado, así como brindar prestaciones asistenciales de prevención, promoción, recuperación (ambulatoria, hospitalaria y de emergencia) y rehabilitación de las especialidades clínico - quirúrgicas de mediana complejidad a través del Hospital I Alto Mayo.

La Red Asistencial Moyobamba, en el marco de sus funciones, para la atención de los asegurados, oferta diariamente en la consulta externa que incluye médicos, obstetras, enfermeras, y odontólogos un promedio de 350 citas diarios, lo que implica que diariamente desde muy tempranas horas de la madrugada los realicen las llamadas al Callcenter. De todas las citas de consulta externa otorgadas en la Red Asistencial Moyobamba, el 95% se otorgan de manera telefónica, motivo por el cual es necesario contar con el servicio de EsSalud en Línea para la Red Asistencial Moyobamba, a fin de garantizar la atención de los asegurados.

## **5. Objetivos de la contratación.**

### **Objetivo general.**

Contratar el servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba.

### **Objetivos específicos.**

- Garantizar el otorgamiento de citas para consulta externa a los asegurados de la Red Asistencial Moyobamba.
- Garantizar el seguimiento, reconfirmación o la anulación de las citas para consulta externa otorgadas a los asegurados de la Red Asistencial Moyobamba.
- Brindar información administrativa de seguros y prestaciones económicas a los asegurados de la Red Asistencial Moyobamba.
- Garantizar la atención oportuna de los reclamos efectuados por los asegurados de la Red Asistencial Moyobamba.

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

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

Se requiere contratar el servicio para el otorgamiento, confirmación y seguimiento de citas; información administrativa, de seguros y prestaciones económicas; así como, la recepción, registro, validación y derivación de reclamos, a través de los canales de atención, conforme se describe a continuación.

Ítem	Objeto	Unidad de medida	Cantidad
Único	Servicio de intermediación laboral para el otorgamiento, confirmación y seguimiento de citas; información administrativa, de seguros y prestaciones económicas; recepción, registro, validación y derivación de reclamos.	Mes	12.00

### **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:

- Instalar el servicio.
- Prestar el servicio.
- Evaluar el servicio prestado.

### 6.3. Procedimiento.

#### 6.3.1. Instalación del servicio.

No aplica

#### 6.3.2. Prestación del servicio.

El servicio será prestado por El Contratista todos los días de la semana, incluido los feriados y los días declarados no laborables para el sector público sin interrupciones durante un mínimo de 16 horas diarias, cubriendo los siguientes turnos de atención.

Turno	Hora de inicio del turno	Hora de fin del turno
Primer turno	06:00 horas	14:00 horas
Segundo turno	14:00 horas	22:00 horas

Cada turno debe ser cubierto por la cantidad de teleoperadoras necesarias de acuerdo a la demanda de llamadas, teniendo que considerar que por turno deberá estar a cargo un (01) supervisor.

Cada persona propuesta para la prestación del servicio elaborar un horario máximo de 8 horas por día.

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

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

- Atender las llamadas telefónicas realizadas por los usuarios y asegurados.
- Otorgar por teléfono y en forma virtual las citas para consulta externa de los asegurados.
- Reconfirmar y/o hacer seguimiento por teléfono y en forma virtual a las citas otorgadas a los asegurados.
- Operar el Sistema Informático para el registro de las citas otorgadas a los asegurados.
- Orientar al asegurado en temas administrativos, de seguros y prestaciones económicas
- Recibir, registra, validar y derivar los reclamos que ingresen por teléfono y en forma virtual.
- Consolidar y generar reportes estadísticos de la información registrada en el software para ESSALUD en Línea, de acuerdo al formato propuesto por la Gerencia Central de Atención al Asegurado.

#### 6.3.3. Evaluación del servicio.

El Contratista es responsable de programar reuniones de coordinación, en forma periódica 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.

No aplica

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

- Decreto Supremo N°03-98-SA, que aprueba el Reglamento denominado Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 005-2012-TR y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°012-2014-TR, que aprueba el Registro Único de información sobre Accidentes de Trabajo, Incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales y modifica el artículo 110 del reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### 6.6. Impacto ambiental.

El contratista debe cumplir con todas las medidas de ecoeficiencia aprobadas por EsSalud.

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

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

#### 6.8. Prestaciones accesorias a la prestación principal.

##### 6.8.1. Mantenimiento preventivo.

No aplica

##### 6.8.2. Soporte técnico.

No aplica

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

No aplica

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

##### Lugar de prestación del servicio.

El servicio será prestado por el contratista a través de su personal en los ambientes designados por la Red Asistencial Moyobamba, sito en **Jr. Varacadillo 324**, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, departamento de San Martín.

### **Plazo de prestación del servicio**

El servicio será prestado por un período de doce (12) meses, contabilizados a partir del día siguiente de la instalación del servicio.

### **6.10. Resultados esperados.**

- Asegurados con citas para consulta externa en los establecimientos de salud de la Red Asistencial Moyobamba.
- Asegurados informados con respecto a seguros y prestaciones económicas.
- Reclamos de los asegurados entendidos de manera oportuna.

## **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/ 650,000.00 (Seiscientos 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.

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 50,000.00 (Cincuenta mil y 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

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

### **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).**

No aplica

**7.2.2. Infraestructura**

**Infraestructura estratégica.**

No aplica.

**Infraestructura no estratégica.**

No aplica.

**7.2.3. Personal**

**A. Personal clave.**

Cargo requerido	Cantidad de personal requerido
Supervisor del servicio	02

**Actividades a realizar (Supervisor del servicio).**

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

**Perfil requerido (Supervisor del servicio).**

• **Formación técnica o profesional:**

Estar cursando el cuarto ciclo de estudios universitarios o dos años de estudios técnicos en las profesiones de: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Computación e Informática Ingeniería Industrial, Sociología, Relaciones Industriales, Derecho, Psicología Contabilidad, administración, Secretaria Ejecutiva.

**Acreditación:** De haber culminado la Carrera Profesional presentar Copia del Título Universitario a Nombre de la Nación y Bachiller (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU); en caso de estar cursando la carrera presentará copia de la Constancia de Estudios de la Universidad o Instituto según corresponda

En el caso de haber culminado cualquiera de las carreras técnicas indicadas deberán presentar específicamente el Diploma de Egresado (No se aceptarán constancias)

• **Habilidades:**

Habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

• **Capacitación:**

Contar con mínimo 08 horas lectivas de capacitación en computación y/o informática relacionada con el manejo de procesador de texto y hoja de Cálculo.

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

Experiencia laboral mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor(a) de servicios de citas por teléfono o servicios de atención al cliente; o experiencia laboral mínima de dos (02) años como teleoperador(a) en servicios de agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente.

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

No tener antecedentes policiales, judiciales y penales.

Gozar de buena salud física y psicológica.

**B. Otro Personal (Personal adicional no clave).**

Cargo requerido	Cantidad de personal requerido
Teleoperador(a)	04

**Actividades a realizar (Teleoperador(a)).**

- Contestar las llamadas telefónicas realizadas por los asegurados, aplicando los protocolos de atención telefónica definidos por EsSalud.
- Verificar la correcta acreditación del asegurado en el sistema correspondiente, antes de otorgar una cita.
- Realizar el proceso de otorgamiento de citas mediante el uso de los sistemas.

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

**Perfil requerido (Teleoperador(a)).**

• **Formación técnica o profesional:**

Estar cursando el tercer ciclo de estudios universitarios y/o técnicos en las carreras profesionales o técnicas de: Enfermería o Comunicaciones o Marketing o Administración o Economía o Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación o Ingeniería Industrial o Sociología o Relaciones Industriales o Derecho o Psicología o Contabilidad, administración o economía. De haber culminado se considera el título universitario o técnico.

**Acreditación:** De haber culminado la Carrera Profesional presentar Copia del Título Universitario a Nombre de la Nación y Bachiller (también será verificado en la página web el Registro de SUNEDU); en caso de estar cursando la carrera presentará copia de la Constancia de Estudios de la Universidad o Instituto según corresponda

En el caso de haber culminado cualquiera de las carreras técnicas indicadas deberán presentar específicamente el Diploma de Egresado (No se aceptarán constancias)

• **Conocimientos y habilidades:**

Conocer el manejo de herramientas de computación y/o informática como procesador de texto y hoja de Cálculo.

Habilidad verbal, escrita y de escucha activa.

• **Experiencia laboral:**

Experiencia laboral mínima de seis (06) meses como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor(a) y/o teleoperador(a) de servicios de citas por teléfono o servicios de atención al cliente.



- **Requisitos adicionales (Teleoperador(a)).**

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

## **8. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación.**

### **8.1. Otras obligaciones del contratista.**

- a. Presentar al inicio de las actividades una carta de presentación, indicando el nombre o razón social del contratista, nombres, apellidos, N° DNI o Carnet de Extranjería y cargo del personal propuesto para prestar el servicio.
- b. Dotar de fotocheck de identificación al personal propuesto para prestar el servicio, con fotografía reciente.
- c. Dotar en un plazo máximo de 20 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contratado **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
- 01 Chaleco
- 01 Saco.

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

- 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. Llevar el control de los permisos por asuntos personales y médicos (vacaciones, licencias, descansos, maternidad) entre otros previsibles, a fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo informar en un plazo máximo de 48 horas al Coordinador de la Red Asistencial.
  - 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.

- 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. 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 como empleador y también los tributos creados o por crearse, etc., de acuerdo a la legislación laboral.
- j. Pagar al personal el siguiente nivel remunerativo mínimo:

<b>Cargo ocupado</b>	<b>Remuneración mínima Neto por cargo de trabajo (*)</b>
Supervisor del servicio	S/ 1,200.00
Teleoperador(a)	S/ 1,000.00
(*) No está comprendido el pago correspondiente por trabajo de domingos y/o feriados asignados y otros beneficios por Ley.	

- k. Cambiar, rotar o reemplazos al personal propuesto a solicitud de la entidad, cuando 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 el servicio a satisfacción de la entidad, siendo responsable de su liquidación o mantenimiento dentro de su empresa.
- l. 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.
- m. Comunicar por escrito, con setenta y dos (72) horas de anticipación, la necesidad de hacer algún cambio, rotación y/o reemplazo del personal, para la correspondiente evaluación y autorización del(la) coordinador(a) de designe la Red Asistencial, quien a su vez lo comunicará a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado. La comunicación escrita deberá contener el debido sustento de los motivos del cambio, rotación y/o reemplazo; del personal propuesto. El reemplazante debe cumplir como mínimo el perfil exigido en los presente términos de referencia.
- n. Asumir 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.
- o. 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 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.

- p. 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.
- q. Garantizar que el personal destacado registre su ingreso y salida en los partes diarios de asistencia, debiendo llevar el control de asistencia del personal; de manera que se faciliten y agilicen los procesos de control de asistencia, generando para ello los reportes del personal que presta el servicio.
- r. 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.
- s. Designar a un coordinador para hacer el seguimiento al cumplimiento del servicio con EsSalud, pudiente recaer esta designación en uno de los supervisores del servicio.
- t. Efectuar como mínimo, dos capacitaciones al 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. Las capacitaciones serán informadas a la Red Asistencial Moyobamba.
- u. 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.
- v. Cumplir con su Plan de Vigilancia, 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.
- w. Presentar para la firma del contrato los siguientes documentos:
  - Relación del personal destacada indicando: Nombres y apellidos, DNI o carnet de extranjería y cargo a desempeñar, conforme a los términos de referencia.

- Para acreditar la formación técnica o profesional de los supervisores: Copia de la documentación que acredite cuatro ciclos de estudios universitarios o dos años de estudios técnicos en las profesiones de: Enfermería o Comunicaciones o Marketing o Administración o Economía o Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación o Ingeniería Industrial o Sociología o Relaciones Industriales o Derecho o Psicología o Contabilidad, administración o economía.
- Para acreditar la formación técnica o profesional de los teleoperadores(as): Copia de la documentación que acredite estar cursando el tercer ciclo de estudios universitarios y/o técnicos en las carreras profesionales o técnicas de: Enfermería o Comunicaciones o Marketing o Administración o Economía o Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación o Ingeniería Industrial o Sociología o Relaciones Industriales o Derecho o Psicología o Contabilidad, administración o economía.
- Para acreditar la experiencia laboral de los(las) teleoperadores(as): (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, y/o EsSalud, 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.
- Plan de Vigilancia prevención y control de COVID -19 en el Trabajo, aprobado por el MINSA.
- 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 Essalud en Línea de la Red Asistencial Moyobamba, siendo éstos los siguientes:

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

## **8.3. Otras obligaciones de la Entidad.**

- a. Designar a un coordinador 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.

## **8.4. Adelantos**

No se otorgará adelantos.

#### **8.5. Subcontratación**

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

#### **8.6. 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.

#### **8.7. Propiedad intelectual.**

No aplica.

#### **8.8. 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:

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

#### **Áreas que coordinarán con El Proveedor:**

- Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios.
- Coordinador designado o encargado por la entidad
- Dirección del Hospital II-1 Alto Mayo.

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

- Unidad de Soporte Informático

**Áreas que brindaran la conformidad:**

- Unidad de Soporte Informático.

**8.9. 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 Coordinador de Essalud en Línea que la Red Asistencial designe, para ello el contratista presentará mensualmente un informe técnico detallando lo siguiente:

- Informe de producción del personal (en general y por trabajador).
- Cuadro Resumen de la asistencia del trabajador destacado, por turnos, y cobertura del servicio, que demuestre la continuidad del servicio.
- Cuadro consolidado de la asistencia, en el cual se visualice: turno, cargo, horarios, Número Personal destacado por grupo ocupacional, costo total del grupo ocupacional.

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

**Para el pago del primer mes del servicio<sup>14</sup>:**

- Comprobante de pago.
- 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.

**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.

**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.

---

<sup>14</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.

- Copia del PDT Planilla Electrónica cancelado del mes anterior y del mes en que se realizará el pago.
- 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 Moyobamba, sito en el Jr. 20 de Abril N°347 – Moyobamba-San Martín, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, departamento e San Martín.

**Pruebas para la conformidad**

No aplica

**Pruebas de funcionamiento para la conformidad**

No aplica

**8.10. 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.

La documentación requerida para el pago será presentada por el Contratistas en la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y servicios, de la Red Asistencial Moyobamba, sito en el Jr. 20 de Abril N°347 – Moyobamba-San Martín, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, departamento e San Martín.

**8.11. 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.



## 8.12. Penalidades aplicables

### 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.

### 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.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	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 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 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 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	Cambiar de personal sin la autorización del Coordinador de la Red Asistencial.	10% de la UIT por cada vez que suceda	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.
4	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.
5	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 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.



N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
6	No cumplir con el número total de operadores en el turno programado	10% de la UIT por cada vez que suceda	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 cumplir con la asignación del reemplazo de los operadores, según los plazos contemplados en los términos de referencia	10% de la UIT por cada día de retraso	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 cumplir con capacitar al personal propuesto acuerdo a los términos de referencia.	10% de la UIT por cada día de retraso	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.
8	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 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.
9	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 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.

### 8.13. 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 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 – Capacitación.**

**Requisitos: Dos (02) Supervisores del servicio.**

Contar con mínimo 08 horas lectivas de capacitación en computación y/o informática relacionada con el manejo de procesador de texto y hoja de Cálculo.

**Acreditación**

Copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda, donde se acredite fehacientemente la cantidad de horas de capacitación requerida.

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

**Requisitos: Dos (02) Supervisores del servicio.**

Contar con experiencia laboral mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor(a) de servicios de citas por teléfono o servicios de atención al cliente; o experiencia laboral mínima de dos (02) años como teleoperador(a) en servicios de agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente.

**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/ 650,000.00 (Seiscientos 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.

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 50,000.00 (Cincuenta mil y 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

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

#### **Acreditación**

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

### **III. ANEXOS.**

**Anexo N° 01:** Glosario de términos.

**Anexo N° 02:** Programa de mantenimiento de equipos.

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

DESCRIPCION	%	MONTO	TOTAL
<u><b>COSTOS DIRECTOS</b></u>			
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		-	
<u><b>COSTOS INDIRECTOS</b></u>			
<u><b>2. Derechos Sociales</b></u>			-
a. C.T.S.		-	
b. Vacaciones		-	
c. Gratificaciones		-	
<u><b>3. Leyes Sociales</b></u>			-
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)	2		
Valor estimado del servicio MENSUAL			-
Valor estimado del servicio ANUAL			-

**ANEXO C: ESTRUCTURA DE COSTOS DE REMUNERACIONES Y BENEFICIOS PARA EL TELEOPERADOR(A)**

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			
VALOR VENTA DEL SERVICIO			S/. -
I.G.V.	18.00%		-
<b>PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO</b>			S/. -

Personas (cantidad)	4	
Valor estimado del servicio MENSUAL		-
Valor estimado del servicio ANUAL		-

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor deberá contar con Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral - RENEEIL, 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.</p>
	<p><b>Importante</b></p> <p><i>De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.</i></p> <p><u>Acreditación:</u> Copia del documento que acredite su inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral - RENEEIL, 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.</p> <p><b>Importante</b></p> <p><i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i></p>

<b>B.3.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<p><u>Requisitos:</u> <b>Dos (02) Supervisores del servicio</b></p> <p>Contar con mínimo 08 horas lectivas de capacitación en computación y/o informática relacionada con el manejo de procesador de texto y hoja de Cálculo</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda, donde se acredite fehacientemente la cantidad de horas de capacitación requerida.</p> <p><b>Importante</b></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u> <b>Dos (02) Supervisores del servicio.</b></p> <p>Contar con experiencia laboral mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor(a) de servicios de citas por teléfono o servicios de atención al cliente; o experiencia laboral mínima de dos (02) años como teleoperador(a) en servicios de agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></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;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>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</i></li> <li>• <i>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.</i></li> <li>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li> <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> </div>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 650,000.00 (Seiscientos 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.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 50,000.00 (Cincuenta mil y 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o Servicio de Citas por Teléfono; o Servicio de Teleoperador(a); o Servicio de otorgamiento de citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Economía y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; o Servicio de Citas en Módulo de Atención; o Atención al Cliente; o Atención al Público.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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>15</sup>, correspondientes a un máximo</p>

<sup>15</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

	<p>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 N° 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 durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</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> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <div data-bbox="316 1294 1401 1639"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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”.</li> </ul> </div>
--	---

	<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias</li> </ul>
--	--



*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>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>), según corresponda.</p>	<p>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> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i= Oferta  <b>P<sub>i</sub></b>= Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b>=Precio i  <b>O<sub>m</sub></b>= Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b>=Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>100.00 puntos</b></p>

#### Importante

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

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la **contratación del servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba**, que celebra de una parte el Seguro Social de Salud – Red Asistencial Moyobamba, en adelante **LA ENTIDAD**, con RUC N° 20131257750, con domicilio legal en el Jr. 20 de Abril N° 347, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, región San Martín, representada por su Director ....., identificado con DNI N° ....., Encargado con ....., según Poder inscrito en la Partida N° 11008571, Asiento ....., del Registro de Personas Jurídicas de Lima y por su Jefe de Administración ....., identificado con DNI N° ....., designado mediante ....., según poder inscrito en la Partida N° 11008571 del Asiento N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de Lima, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 (AS N° 2236A00041) – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO** para la **contratación del servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba**, 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 la Contratación de servicio de intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba.

### **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>16</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS, de manera mensual 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.

<sup>16</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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.

La documentación requerida para el pago será presentada por el Contratistas en la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y servicios, de la Red Asistencial Moyobamba, sito en el Jr. 20 de Abril N°347 – Moyobamba-San Martín, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, departamento e San Martín.

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

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

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

El plazo de ejecución del presente contrato es de **doce (12) meses**, el mismo que se computa desde **el día siguiente de la instalación del servicio**, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

#### **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.”*

**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 accesorio 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**

*De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a 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 no supere el monto señalado anteriormente.*

**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 en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO**

No se otorgarán adelantos.

**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 la **Unidad de Soporte Informático** en el plazo máximo de siete (7) 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 01 año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

#### **Penalidad por mora**

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;**

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.*

#### **Otras penalidades.**

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.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	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 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 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 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	Cambiar de personal sin la autorización del Coordinador de la Red Asistencial.	10% de la UIT por cada vez que suceda	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.

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.
4	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.
5	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 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.
6	No cumplir con el número total de operadores en el turno programado	10% de la UIT por cada vez que suceda	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 cumplir con la asignación del reemplazo de los operadores, según los plazos contemplados en los términos de referencia	10% de la UIT por cada día de retraso	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 cumplir con capacitar al personal propuesto acuerdo a los términos de referencia.	10% de la UIT por cada día de retraso	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.
8	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 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.
9	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 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.



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>17</sup>**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven

---

<sup>17</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).



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: Jr. 20 de Abril N° 347, ciudad, distrito y provincia de Moyobamba, región San Martín.

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

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

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

\_\_\_\_\_  
“LA ENTIDAD”

\_\_\_\_\_  
“EL CONTRATISTA”

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>18</sup>.*

<sup>18</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## **ANEXOS**

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>19</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>20</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del 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>19</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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>21</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>22</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>23</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

<sup>21</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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>22</sup> Ibidem.

<sup>23</sup> Ibidem.

... [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>24</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>24</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**ANEXO N° 2**

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

### ANEXO N° 3

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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 intermediación laboral para el otorgamiento y gestión de citas y reclamos a través de los canales de atención telefónica y virtual de EsSalud en línea para la Red Asistencial Moyobamba***, 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**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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] meses, contabilizados a partir del día siguiente de la instalación del servicio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

#### COMITÉ DE SELECCIÓN

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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 a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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>25</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>26</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>27</sup>

<sup>25</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>26</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>27</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]

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

.....  
**Consociado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consorciado 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 N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN.**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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 cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa<sup>28</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>28</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**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>29</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>30</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>31</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>32</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>33</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>34</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>29</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>30</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>31</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>32</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>33</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>34</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>29</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>30</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>31</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>32</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>33</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>34</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.**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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/mp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

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

**ANEXO N° 11**

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2022-ESSALUD/RAMOY-1 – PROCEDIMIENTO ELECTRONICO.**

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 órgano encargado de las contrataciones o 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.*