

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

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Contratación del Servicio de Intermediación Laboral que brinde servicios de otorgamiento de citas, reconfirmación de citas; información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos; a través del servicio de EsSalud en Línea, que administra la Red Asistencial Ancash.

### **2. FINALIDAD PÚBLICA**

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

### **3. ANTECEDENTES**

La Red Asistencial Ancash brinda varios servicios a través de ESSALUD en Línea a cargo de los canales telefónico y virtual, entre ellos el otorgamiento de citas, reconfirmación de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos; los mismos que deben mantenerse a fin de continuar brindando la accesibilidad a los asegurados a las prestaciones que brinda Essalud.

### **4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

#### **4.1 Objetivo General**



Contratación de una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

#### **4.2 Objetivos Específicos**

Brindar servicios a través de los canales de atención telefónica y virtual para:

- Procedimiento para el otorgamiento de citas.
- Llamadas salientes para la reconfirmación de citas
- Brindar información sobre el estado de referencias.
- Brindar información administrativa, de seguros y prestaciones económicas.
- Procedimiento para la recepción, registro, validación y derivación de reclamos.

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

## 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 5.1 Descripción y Cantidad del Servicio a Contratar

Se requiere la contratación de una empresa de Intermediación Laboral que brinde el servicio de otorgamiento de citas, reconfirmación de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos, a través de los canales de atención telefónico y virtual de EsSalud en Línea, que administra la Red Asistencial Ancash.

Además de lo mencionado se realizarán las siguientes funciones:

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

### 5.2 Funciones del Personal Clave y No Clave.

#### 5.2.1 Personal Requerido



Personal Requerido	Cantidad
Supervisor(a)	02
Teleoperador(a)	13
<b>Total</b>	<b>15</b>

#### 5.2.2 Personal Clave

##### Supervisores(as)

- Perfil

##### Formación Académica:

Estar cursando como mínimo el 4to ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Educación, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología.



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

**Habilidades:**

- Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.
- Habilidad para el manejo y gestión de equipos.
- Destreza para incrementar la motivación y la productividad.
- Disposición para compartir y ampliar conocimientos.
- Manejo de quejas y reclamos con clientes con dificultades y/o conflictivos.

**Capacitación:**

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

**Acreditación del Personal Clave**

La acreditación se realizará de acuerdo a lo siguiente:

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

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

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

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

- Velar por buen manejo de los sistemas y/o uso de los bienes/activos de EsSalud por considerarse herramienta de trabajo.
- Otras actividades en el ámbito de su competencia y relacionadas al servicio de EsSalud en Línea, las cuales serán dispuestas por la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado - Lima y/o el coordinador de EsSalud en Línea de la Red Asistencial.

### **5.2.3 Personal no Clave**

#### **Teleoperadores (as)**

- **Perfil**

#### **Formación Académica**

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

#### **Experiencia Laboral**



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

#### **Conocimiento Complementario**

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

#### **Habilidades**

Poseer habilidad verbal, escrita y de escucha activa.  
Tolerancia al estrés laboral.

#### **Actividades de los(las) teleoperadores(as)**

- Contestar las llamadas telefónicas realizadas por los Asegurados y usuarios.
- Brindar servicio a los usuarios a través de llamadas telefónicas.
- Utilizar los protocolos de atención telefónica definidos por EsSalud.
- Verificar la correcta acreditación del Asegurado en el sistema correspondiente, antes de otorgar una cita.
- Realizar el proceso de otorgamiento de citas mediante el uso de los sistemas.
- Registro de los motivos por los que no se otorgó una cita en el sistema correspondiente.
- Otorgar información a los asegurados del estado de sus referencias y realizar el seguimiento de las mismas.



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

- Confirmación telefónica, anulación o cambio de fecha de citas gestionadas con los Centros Asistenciales.
- Recepcionar, registrar validar y derivar los reclamos realizados por los asegurados a través del sistema informático destinado para ello por la ENTIDAD.
- Registro y actualización de datos de los asegurados mediante el uso de los sistemas.
- Utilizar adecuadamente los sistemas y los equipos asignados para el desarrollo de sus actividades.
- Orientar al asegurado en el ámbito de su competencia.
- 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.
- Orientar adecuadamente a los asegurados y empleadores y potenciales asegurados basando las respuestas en las normas legales y documentación proporcionada según el caso.
- Recepción y correcta calificación de las quejas y reclamos presentados por los asegurados.

#### **Acreditación del Personal No Clave**

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



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

## **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

### **6.1 Identificación del trabajador**

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

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

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

## 6.2 Uniforme

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

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

PRIMERA ENTREGA DE UNIFORME POR CARGO DE TRABAJO		
Polo	Pantalón	Chaleco
02	01	01

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

SEGUNDA ENTREGA DE UNIFORME POR CARGO DE TRABAJO		
Polo	Pantalón	Casaca
02	01	01



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

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

## 6.3 Otras Obligaciones

- El contratista deberá remitir a la Red Asistencial Ancash canales al inicio de la ejecución del contrato, el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.
- El contratista dotará el personal requerido para el servicio contratado, bajo la modalidad de intermediación laboral, por lo que, será única y exclusivamente responsable del personal destacado para tal fin, no existiendo ningún vínculo de dependencia laboral entre este y EsSalud.
- El contratista deberá llevar el control de los permisos por asuntos personales y médicos (vacaciones, licencias, descansos, maternidad) entre otros previsibles, a fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo informar en un plazo máximo de 48 horas al Coordinador de la Red Asistencial.



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

- d) En caso de suscitarse una ausencia injustificada o renuncia imprevista coordinará su reemplazo, en el día y hora que se produce, debiendo informar a la Red Asistencial Ancash de manera inmediata.
- e) El personal destacado propuesto para cubrir las ausencias descritas en el párrafo anterior, deberá cumplir o mejorar el perfil del personal solicitado en el presente documento y de igual modo no deberá contar con antecedentes penales, ni judiciales a nivel nacional.
- f) El contratista, deberá contar con personal calificado y capacitado para realizar cualquier reemplazo. La capacitación otorgada al reemplazante deberá realizarse sin interrumpir las labores habituales del personal destacado; entiéndase que se realizará fuera del horario de trabajo.
- g) En los supuestos de encontrarse en situaciones de emergencia o situaciones especiales, con la finalidad de garantizar la prestación del servicio, se podrá implementar otra modalidad de trabajo diferente a la presencial, tanto del personal clave como no clave debidamente acreditado, de mutuo acuerdo entre el trabajador y el contratista, previa comunicación a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, siendo el contratista el único responsable de facilitar y otorgar los medios para el adecuado desarrollo de las actividades suscritas en el presente contrato.
- h) El contratista es responsable del pago puntual de las remuneraciones del personal destacado (al final de cada mes); así como de todos los importes que por pago corresponda de tales remuneraciones y que pudieran devengarse por concepto de leyes laborales tales como: beneficios sociales, asignación familiar, gratificaciones, vacaciones, compensación por tiempo de servicios, día feriado no laborable trabajado, bonificaciones, según corresponda, entre otros de acuerdo con la legislación laboral, así como realizar las retenciones y descuentos mensuales de acuerdo a ley que serán reflejados en las boletas de haberes; asimismo el cumplimiento de las aportaciones como empleador y también los tributos creados o por crearse, etc., de acuerdo a la legislación laboral.
- i) A requerimiento de la Red Asistencial Ancash, la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales de la GCAA, la empresa intermediadora se obliga a realizar las sanciones, cambios, rotaciones y/o reemplazos del personal, cuando este no cumpla con las normas establecidas por la institución o no se ajuste al perfil requerido para este servicio o no cumpla con brindar el servicio a satisfacción de EsSalud.
- j) El contratista acatará el sistema de evaluación de personal establecido por la Red Asistencial Ancash, para el personal asignado, debiendo reemplazar al personal puesto a disposición por brindar un mal servicio de manera inmediata, siendo responsable de su liquidación o mantenimiento dentro de su empresa.
- k) En caso que el contratista por voluntad propia quisiera efectuar algún cambio, rotación y/o reemplazo del personal, deberá coordinarlo y comunicarlo por escrito, con setenta y dos (72) horas de anticipación, para la correspondiente evaluación y autorización del(la) coordinador(a) de la Red Asistencial Ancash; la comunicación escrita que deberá contener el debido sustento de los motivos del cambio, rotación y/o reemplazo; el contratista deberá cubrir de inmediato el punto de servicio motivo del cambio o reemplazo con personal calificado y previamente capacitado.





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

- l) El contratista será responsable del deterioro de(l) (los) equipo(s) de cómputo, de comunicaciones y/o mobiliario, debido al uso inadecuado del personal destacado, debiendo reponer los mismos a satisfacción de EsSalud en un plazo no mayor de 05 días hábiles.
- m) El contratista será responsable de toda pérdida, daño, robo y/o deterioro que pudiera ocurrir en el local donde se presta el servicio, debiendo reponer o reintegrar a EsSalud el monto de la pérdida, daño o perjuicio ocasionado por el personal destacado -en caso comprobado de negligencia, acciones dolosas o incumplimiento de directivas- debiendo reparar y/o reemplazar a satisfacción de EsSalud y conforme a lo que éste disponga en cada caso (instalaciones, muebles, sillas, equipos y demás enseres de propiedad de EsSalud).
- n) Si el contratista considera necesario recurrir a las instancias policiales por los acontecimientos mencionados en el párrafo precedente, deberá efectuar los trámites oportunamente ante las instancias policiales, para agilizar las conclusiones del hecho. En este caso, si al término de los treinta (30) días calendario, no se realiza la reparación, reemplazo y/o presentación de los resultados finales de la investigación policial correspondiente, EsSalud descontará automáticamente el valor de la reparación o reemplazo de los importes pendientes de cancelación. Caso contrario, se efectuarán al momento de la liquidación del contrato, sin perjuicio de aplicar las sanciones administrativas y/o penales que correspondan.
- o) El valor de reparación o reemplazo del bien será el de vigencia del mercado.
- p) El contratista acatará y aceptará las normas y procedimientos de seguridad interna vigente y/o por ser implementados, a fin de evitar riesgos innecesarios en el desarrollo de las actividades especificadas anteriormente.
- q) El personal destacado de la empresa contratada registrará su ingreso y salida en los partes diarios de asistencia, debiendo la empresa contratada llevar el control de asistencia del personal; de manera que se faciliten y agilicen los procesos de control de asistencia, generando para ello los reportes del personal que presta el servicio.
- r) El personal destacado que sea retirado por medidas disciplinarias no podrá ser incluido en el listado del personal a realizar el servicio.
- s) La Red Asistencial Ancash, podrá solicitar el cambio del personal que obtenga notas descalificatorias en las evaluaciones mensuales realizadas, para lo cual el contratista deberá otorgar el reemplazo en un plazo máximo de 72 horas.
- t) Al día siguiente de perfeccionado el contrato, el contratista, nombrará un coordinador para regular el cumplimiento del servicio con EsSalud, el cual deberá realizar por lo menos dos visitas presenciales al mes al lugar de la prestación del servicio, para las verificaciones y coordinaciones necesarias. Del mismo modo, la Red Asistencial Ancash designará y mantendrá un coordinador.
- u) El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (06) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención y el nivel de habilidades útiles en el servicio. Dicha capacitación será coordinada y





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

regulada por el(la) coordinador(a) de la Red Asistencial, la misma que será conducida por personal calificado.

- v) El personal destacado, que preste el servicio durante la vigencia del contrato NO tendrá ningún vínculo, ni relación laboral con Essalud.
- w) El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N.º 031-2023-MINSA, que aprueba Directiva Administrativa N.º 339-MINSA/DGIESP, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.
- x) Durante la vigencia del contrato, los precios se mantendrán fijos y no estarán sujetos a reajuste alguno, salvo que el Gobierno Nacional apruebe el incremento de Remuneración Mínima Vital. En estos casos, el Seguro Social de Salud reconocerá **únicamente** la parte relacionada a la remuneración y a los beneficios sociales que sean directamente afectados de acuerdo a Ley, siempre que el contratista lo acredite debidamente y presente la respectiva estructura de costos actualizada.
- y) A la firma del contrato el ganador de la buena pro deberá presentar lo siguiente:



- La relación del personal destacado indicando: nombres apellidos, DNI o carnet de extranjería, y cargos.

- Curriculum Vitae del personal destacado (copia de los documentos que respalde el perfil).

- Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio, siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes de la convocatoria del servicio.
- Certificado de antecedentes penales y judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses, cuando no se encuentre activo en el catálogo de servicios de la plataforma de interoperabilidad del estado – PIDE. Se considerará la presentación de los Certificados de antecedentes penales y judiciales, expedidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): CERTIJOVEN (Decreto Supremo N.º 014-2018-TR) y/o CERTIADULTO (Decreto Supremo N.º 014-2020-TR).

#### 6.4 Recursos y Facilidades a ser provistos por la Entidad

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

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

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

#### 6.4.1. Otras obligaciones de la Entidad

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

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

### 7. CONDICIONES DEL SERVICIO

#### 7.1 Continuidad y Cobertura del Trabajo

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

Cargo de Trabajo	Turno de Trabajo de lunes a Domingo Incluye Feriados (*)(**)	
	Turnos - Full time	
	06:00 h a 14:00 h(**)	14:00 h a 22:00 h(**)
Supervisor(a)	01	01
Tele operadores(as)	08	05



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

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

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

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

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

#### 7.2 Nivel Remunerativo

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

Cargo de Trabajo	Remuneración mínima neto por cargo de trabajo (*)(**)
	S/
Supervisor(a) - Full Time	1,300.00
Teleoperador(a) - Full Time	1,000.00



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

(\*) Corresponde aclarar que, el objeto del presente procedimiento de selección, es la "Contratación del servicio de intermediación laboral"; siendo que, el artículo 7 de la Ley N° 27626, Ley que regula la actividad de empresas especiales de servicios y de la cooperativa de trabajadores, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2002-TR, dispone que, las remuneraciones y condiciones de trabajo que la empresa usuaria otorga a sus trabajadores, se extienden a los trabajadores destacados por la empresa de intermediación laboral.

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

## **8. SUB CONTRATACIÓN**

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

## **9. CONFIDENCIALIDAD**

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



## **10. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

Asimismo, verificará y supervisará que la prestación del servicio contratado se efectúe de acuerdo a los Términos de Referencia, para lo cual la 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).

## 11. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 11.1 Lugar de la prestación

El personal de la empresa contratada prestará los servicios indicados en los ambientes designados por la Red Asistencial Ancash, para las actividades de EsSalud en Línea, sito en Av. Circunvalación N° 119

### 11.2 Plazo de prestación del servicio

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

## 12. PAGO DE LA PRESTACION

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles en doce (12) armadas iguales mensualmente, previa emisión de la conformidad por las horas efectivamente brindadas.

## 13. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN



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

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



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

- 6) Para el pago del último mes de servicio el contratista deberá remitir copia de la documentación que acredite el depósito de las remuneraciones y de todos los derechos previsionales y laborales de los trabajadores destacados a ESSALUD, tanto del mes anterior como del mes en que se realizará el último pago.

#### 14. OTRAS PENALIDADES

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

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



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

**Nota :**


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

**15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad el servicio por parte de la entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173° de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

Es Cuanto informo a su despacho para los fines pertinentes.

  
Dr. Rubén Oswaldo García Yataco  
C.M.P. 48576  
Jefe de División Admisión Registros  
Médicos Referencias y Contrarreferencias  
RED ASISTENCIAL ANCASH  
A/EsSalud



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

## II.- REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>A</b>	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	<u>Requisitos:</u> <p>Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL. En dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) de teleoperadoras y/o asignación de personal con uso de equipo telefónico y/o call center y/o servicio de atención al cliente.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</p> <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</b>	<b>CAPACIDAD PROFESIONAL</b>
<b>B.1</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.1.1</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<u>Requisitos:</u> <p><b>Los (as) Supervisores (as):</b></p> <p>Mínimo 08 horas lectivas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, considerándose cursos de "Ofimática" y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, o cualquiera otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación.</p>
<b>B.1.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<u>Requisitos:</u> <p><b>Los (as) Supervisores (as):</b></p> <p>Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p>

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

	<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> <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>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases</i></li> </ul>
<b>C</b>	<p><b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 813,600.00</b> soles (Ochocientos trece mil seiscientos), 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 <b>S/ 203,400.00</b> (doscientos tres mil cuatrocientos con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los (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, Económica 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 vóucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>1</sup>, correspondientes a un</p>

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

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



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



máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo correspondiente a la "Declaración Jurada (numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento)" de la Base Estándar.

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

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

#### **Importante**

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

#### **Importante**

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

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

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

