



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA SALUD SARASARA 404
HOSPITAL REFERENCIAL CORACORA
Coracora-Parinacochas-Ayacucho



"Año de la esperanza y fortalecimiento de la democracia"
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Varones



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE PERSONAL PARA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

La Contratación de dos (03) Locador de Servicio de personal ATENCIÓN AL USUARIO para el Hospital de Apoyo de Coracora, segundo nivel de atención – Periodo 2026.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Fortalecer la calidad de atención, la satisfacción de los usuarios y la implementación de acciones de mejora continua en los servicios de salud del Hospital de Apoyo Coracora, garantizando el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud relacionadas con la atención al usuario, humanización de los servicios y gestión de la calidad

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

3.1. Objetivo General

Contratar a un profesional que brinde atención, orientación y acompañamiento a los usuarios internos y externos, gestione los reclamos, sugerencias y felicitaciones, y apoye en la implementación, monitoreo y evaluación de las actividades de gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo Coracora.

3.2 Objetivo Especifico

- Brindar atención Especializada en atención al usuario con calidad y calidez.
- Elaborar documentos de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO

a. Descripción del Servicio

El Servicio contratado, consistirá en las siguientes actividades y servicios por ejecutar, en el periodo de hasta (90) noventa días calendarios

A. Atención al Usuario

- Brindar orientación e información a los usuarios y familiares sobre los servicios que brinda el Hospital de Apoyo Coracora.
- Recepcionar, registrar y gestionar consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Realizar seguimiento a los reclamos presentados por los usuarios hasta su solución.
- Informar y promover el respeto de los derechos y deberes de los usuarios.
- Coordinar con los diferentes servicios hospitalarios para la atención oportuna de los casos presentados.
- Apoyar en la resolución de conflictos entre usuarios y personal de salud.

B. Gestión de la Calidad

- Participar en la implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Apoyar en el monitoreo y evaluación de indicadores de calidad.
- Ejecutar encuestas de satisfacción del usuario interno y externo.
- Elaborar informes técnicos relacionados con la gestión de la calidad.
- Participar en auditorías de calidad y seguridad del paciente.
- Monitorear el cumplimiento de los planes de mejora institucional.
- Participar en actividades de humanización de la atención.

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
U.E. 404 SALUD SARASARA
HOSPITAL DE APOYO CORACORA
C.D. Edilberto Walter Amar Salcedo
DIRECTOR



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE PERSONAL PARA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

La Contratación de dos (03) Locador de Servicio de personal ATENCIÓN AL USUARIO para el Hospital de Apoyo de Coracora, segundo nivel de atención – Periodo 2026.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Fortalecer la calidad de atención, la satisfacción de los usuarios y la implementación de acciones de mejora continua en los servicios de salud del Hospital de Apoyo Coracora, garantizando el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud relacionadas con la atención al usuario, humanización de los servicios y gestión de la calidad

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

3.1. Objetivo General

Contratar a un profesional que brinde atención, orientación y acompañamiento a los usuarios internos y externos, gestione los reclamos, sugerencias y felicitaciones, y apoye en la implementación, monitoreo y evaluación de las actividades de gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo Coracora.

3.2 Objetivo Especifico

- Brindar atención Especializada en atención al usuario con calidad y calidez.
- Elaborar documentos de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO

a. Descripción del Servicio

El Servicio contratado, consistirá en las siguientes actividades y servicios por ejecutar, en el periodo de hasta (90) noventa días calendarios

A. Atención al Usuario

- Brindar orientación e información a los usuarios y familiares sobre los servicios que brinda el Hospital de Apoyo Coracora.
- Recepcionar, registrar y gestionar consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Realizar seguimiento a los reclamos presentados por los usuarios hasta su solución.
- Informar y promover el respeto de los derechos y deberes de los usuarios.
- Coordinar con los diferentes servicios hospitalarios para la atención oportuna de los casos presentados.
- Apoyar en la resolución de conflictos entre usuarios y personal de salud.

B. Gestión de la Calidad

- Participar en la implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Apoyar en el monitoreo y evaluación de indicadores de calidad.
- Ejecutar encuestas de satisfacción del usuario interno y externo.
- Elaborar informes técnicos relacionados con la gestión de la calidad.
- Participar en auditorías de calidad y seguridad del paciente.
- Monitorear el cumplimiento de los planes de mejora institucional.
- Participar en actividades de humanización de la atención.





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA SALUD SARASARA 404
HOSPITAL REFERENCIAL CORACORA
Coracora-Parinacochas-Ayacucho



Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas
redcoracora@yahoo.es



"Año de la esperanza y fortalecimiento de la democracia"
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Varones

- Apoyar en la elaboración y actualización de documentos normativos, procedimientos y protocolos.

C. Actividades Administrativas

- Elaborar reportes estadísticos mensuales de atención al usuario.
- Mantener actualizada la base de datos y registros de la plataforma.
- Elaborar informes solicitados por la Unidad de Gestión de la Calidad y la Dirección del Hospital.
- Otras funciones afines asignadas por la jefatura inmediata.

- b. Otras funciones delegadas por el jefe inmediato, alineadas a las funciones del cargo o asignadas por norma expresa. **Condiciones laborales del servicio**

El servidor tendrá un descanso mínimo de 45 minutos y máximo de 50 minutos por alimentación, entre las 12:00 a 14:00 (Turno diurno), previo conocimiento del responsable de la UPSS y del responsable de Recursos Humanos y/o del médico de guardia.

El servidor podrá salir del establecimiento por motivos descritos en un Plan de Trabajo (elaborado y emitido por una persona diferente al locador) describiendo las actividades que va a realizar el cual deberá ser medible.

El Plan de Trabajo debe estar relacionada y en función al cumplimiento de los indicadores de acuerdos de gestión, GORE-MINSA y FED.

El servidor podrá salir del establecimiento por motivos particulares previo conocimiento del responsable de la UPSS, director del hospital, y también del médico de guardia de turno, el tiempo de ausentismos será como horas no efectivas (se descontarán a las horas de labores) el cual deberá ser descontado según se detalla a continuación: > a 1 minuto y < de 60 minutos será equivalente a 1 hora.

6. PERFIL DE LOCADOR DE SERVICIO

El profesional será una persona natural que cuente con los siguientes requisitos mínimos indispensables: Título profesional universitario en:

- Psicología. Enfermería. , obstetricia, biólogo y/o trabajadora social.

a. Formación Académica

Título de profesional.

Acreditación: copia simple de los documentos que den veracidad la formación académica adquirida.

Acreditación: copia simple de los documentos que den veracidad la formación académica adquirida.

b. Cursos y/o Estudio de especialización

Cursos y/o capacitaciones en:

- Gestión de la Calidad en Salud.
- Atención al Usuario.
- Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud.
- Humanización de la Atención.
- Comunicación efectiva y manejo de conflictos.
- Ofimática.

c. Experiencia Requerida

i. Experiencia General

Experiencia mínima de tres (02) año como profesional de salud incluido SERUMS.

ii. Experiencia Especifica

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
U.E. 404 SALUD SARASARA
HOSPITAL APOYO CORACORA

C.D. Edilberto Walter Amar Salcedo
DIRECTOR





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA SALUD SARASARA 404
HOSPITAL REFERENCIAL CORACORA
Coracora-Parinacochas-Ayacucho



Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas
redcoracora@yahoo.es



"Año de la esperanza y fortalecimiento de la democracia"
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Varones

Experiencia mínima de un (01) año en establecimientos de salud o áreas relacionadas con atención al usuario, gestión de calidad o gestión pública.

Acreditación: Para la experiencia general y específica; se acreditará mediante cualquiera de los siguientes documentos: Copia simple de contratos, Copia simple de constancias y/o certificado de trabajo, Copia simple de Resoluciones, que de manera fehaciente demuestre la experiencia.

d. Condiciones generales

- 1) (*) Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) vigente (**ADJUNTAR COPIA DE FICHA RUC**)
- 2) CARTA DE AUTORIZACION Tener Código de Cuenta Interbancario registrado asociado al RUC.
- 3) (*) Contar con Registro Nacional de Proveedores – RNP vigente. (Adjuntar copia de RNP)
- 4) (*) **ANEXO N°001:** Declaración jurada de no tener impedimento de contratar con el Estado.
- 5) (*) **ANEXO N°002:** Declaración Jurada De Parentesco.
- 6) (*) Propuesta técnica o cotización

e. Otros Requisitos

- ✓ Resolución de termino de SERUMS.
- ✓ Constancia de habilitación profesional

Acreditación: copia simple de los documentos que den veracidad.

7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

a. Lugar de ejecución

La prestación de servicio se realizará en el Hospital de Apoyo de Coracora, Distrito de Coracora – Provincia de Parinacochas – Departamento de Ayacucho.

b. Plazo de ejecución

- ✓ El servicio se realizará en los meses de junio, Julio Agosto, contabilizado a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio (según las condiciones laborales).
- ✓ La Entidad, se reserva el derecho de dar por concluido o reducción del Contrato o de la Orden de Servicio durante su vigencia previo informe del Área Usuaría, mediante la comunicación de un documento simple cursado a través del correo electrónico consignado en la propuesta u oferta presentada por el proveedor.

8. ENTREGABLES

Se presentará (03) tres informes en un plazo de cada (01) un mes cumplido, de acuerdo al siguiente detalle:

Primer Entregables

Presentación de Informe de actividades y servicios ejecutados de acuerdo a los términos de referencia, conforme a los detalles del numeral 4.

1. Informes mensuales de atención al usuario.
2. Reportes de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones.
3. Informes de monitoreo de indicadores de calidad.
4. Reportes de satisfacción del usuario interno y externo.
5. Informes de seguimiento de planes de mejora.
 - ✓ Reporte sobre actividades realizada.
 - ✓ Informe de la creación e implementación del plan Operativo Anual - POA (copia de la borradora).
6. Reporte de horas de permiso particular que haya solicitado durante el tiempo que brindo su servicio emitido por el responsable de Recursos Humanos del Hospital de Apoyo de Coracora
7. Base de datos actualizada de la Plataforma de Atención al Usuario.

DIRECCIÓN REGIONAL AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA SALUD SARASARA
HOSPITAL DE APOYO CORACORA
C.D. Edilberto Walter Amar Salcedo
DIRECTOR





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA SALUD SARASARA 404
HOSPITAL REFERENCIAL CORACORA
Coracora-Panamacocha-Ayacucho



Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas
redcoracora@yahoo.es



"Año de la esperanza y fortalecimiento de la democracia"
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Varones

Experiencia mínima de 1 año en funciones en atención al usuario y /o gestión de calidad en el sector Público y/o privado y afines .

b. Segundo Entregable

Presentación de Informe de actividades y servicios ejecutados de acuerdo a los términos de referencia, conforme a los detalles del numeral 4.

- ✓ Informes mensuales de atención al usuario.
- ✓ Reportes de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Informes de monitoreo de indicadores de calidad.
- ✓ Reportes de satisfacción del usuario interno y externo.
- ✓ Informes de seguimiento de planes de mejora.
- ✓ Base de datos actualizada de la Plataforma de Atención al Usuario.
- ✓ Informes técnicos requeridos por la Unidad de Gestión de la Calidad.
- ✓ *Otras funciones que se delega la jefatura Coracora*

c. Tercer Entregable

Presentación de Informe de actividades y servicios ejecutados de acuerdo a los términos de referencia, conforme a los detalles del numeral 4.

1. *Informes mensuales de atención al usuario.*
2. *Reportes de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones.*
3. *Informes de monitoreo de indicadores de calidad.*
4. *Reportes de satisfacción del usuario interno y externo.*
5. *Informes de seguimiento de planes de mejora.*
6. *Base de datos actualizada de la Plataforma de Atención al Usuario.*
7. *Informes técnicos requeridos por la Unidad de Gestión de la Calidad.*

- ✓ La Entidad cumplirá con pagar por los servicios efectivamente ejecutados por parte del Locador de Servicio, a la presentación del informe de actividades y servicios de cada entregable, debidamente suscrito por el Locador de Servicio y por el responsable del área usuaria.

- ✓ De haber alguna penalidad o incumplimiento del servicio contratado, el Área Usuaría en forma oportuna es la única responsable de reportar e informar al Equipo de Logística a través de la vía administrativa correspondiente.

9. VALOR REFERENCIAL Y FORMA DE PAGO

La forma de pago para la contratación de los servicios será de manera mensual por junio, julio y agosto, previa presentación del informe de actividades según términos de referencia y conformidad del servicio por el jefe inmediato y/o área usuaria, el cual se detalla a continuación:

* MONTO REFERENCIAL: S/15,000.00

10. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La emisión de conformidad de la prestación del servicio será otorgada previa presentación de actividades y servicios ejecutados mediante carta del profesional (que presta el servicio), al jefe SALUD PÚBLICA del Hospital de Apoyo de Coracora, quien elaborará un informe en señal de conformidad del servicio realizado, para que posteriormente sea derivado a la Dirección del Hospital de Apoyo de Coracora y seguidamente a la Dirección de la Red de Salud Coracora.

11. CONFIDENCIALIDAD

El profesional contratado deberá mantener confidencialidad y reserva absoluta respecto a la información de la selección, ejecución y procedimientos en los diversos procesos que se genere las diversas áreas del Hospital de Apoyo de Coracora, por lo que será utilizada únicamente para

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
U.E. 404 SALUD SARASARA
HOSPITAL APOYO CORACORA
C.D. Edilberto Walter Amar Salcedo
DIRECTOR





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA SALUD SARASARA 404
HOSPITAL REFERENCIAL CORACORA
Coracora-Parrincochas-Ayacucho



"Año de la esperanza y fortalecimiento de la democracia"
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Varones

los fines de acción del puesto en mención, quedando prohibido cualquier tipo de reproducción, publicación, disertación o divulgación pública o con terceros, por cualquier medio verbal y/o escrito

12. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, CIVIL Y PENAL

Cuando se resuelve el contrato por causas imputables a alguna de las partes de corresponder, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativa, penal y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que estas correspondan.

13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de la entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicio 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 año contado a partir de la última conformidad otorgada por la entidad

14. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN

- EL LOCADOR 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 LOCADOR 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, participantes, 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 LOCADOR 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.

***ART 122.6. La resolución del contrato por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno no impide el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.**

15. PENALIDAD

Si el contratista incurre en retraso injustificada en la ejecución de las prestaciones de servicio, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente formula: ART. 119 Y 120

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a noventa (90) días:
 - Para bienes, servicios en general, consultoría y ejecución de obras: $F = 0.40$.
 - Para plazos mayores noventa (90) días:
 - Para bienes, servicios en general y consultoría: $F = 0.25$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total de la orden de servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
U.E. 404 SALUD SARASARA
HOSPITAL REFERENCIAL CORACORA
DIRECCIÓN
D. Edilberto Walter Amar Salcedo
DIRECTOR





"Año de la esperanza y fortalecimiento de la democracia"
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Varones

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulte imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

16. OTRAS PENALIDADES

En caso de que el contratista del servicio resuelva de manera unilateral la orden de servicio vigente se aplicará la penalidad equivalente al 10% del monto contratado. En caso de incumplimiento de obligaciones contractuales, se procederá a resolver el contrato y/u orden, tomando como referencia el procedimiento establecido en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Publicas.

La Red de salud Sarasara puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

119.1. El contrato establece la penalidad por mora y otras penalidades aplicables al contratista ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales.

119.2. La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente. 119.3. Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fi el cumplimiento

122.1. En el supuesto del literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley, la parte afectada por el incumplimiento observa el siguiente procedimiento.

Descripción de la penalidad	Monto de la penalidad	Procedimiento
Incumplimiento del registro de las atenciones en las Historias Clínicas, Aplicativo SIHCE del MINSA, Formatos HIS y FUAs (según corresponda).	Del 5% del entregable.	La jefatura del establecimiento emitirá un informe a Dirección de Salud Pública y después se derivará al encargado de las contrataciones precisando el incumplimiento.
Incumplimiento a las funciones mencionados en el TDR.	Del 2% del entregable.	



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
U.E. 404 SALUD SARASARA
HOSPITAL DE APOYO CORACORA
Diute
C.D. Edilberto Walter Amar Salcedo
DIRECTOR