

CONTRATO N°07-UAMYSG-OADM-D-RAHZ-ESSALUD-2024

Conste por el presente documento, la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses", que celebra de una parte EL SEGURO SOCIAL DE ESSALUD en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20131257750, con domicilio legal en Av. Independencia N°2161-Barrio Chivay- Distrito de Independencia, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, representado por el Jefe de la Oficina de Administración de la Red Asistencial Huaraz, Ing. Luis Gonzalo Alfredo Ibáñez Sepulveda, identificado con DNI N°10805686, designado mediante Resolución de Gerencia General N°485-GG-ESSALUD-2023 de fecha 22 de marzo del 2023 y la Jefa de la Unidad de Adquisiciones, Mantenimiento y Servicios Generales de la Red Asistencial Huaraz, CPC. Yojayra Marleny Cuadros Rosas, identificada con DNI N°44535916, designada mediante Resolución de Gerencia General N°1843-GG-ESSALUD-2023 de fecha 22 de diciembre del 2023, y de otra parte la empresa EXCELTIA OUTSOURCING S.A.C, con RUC N° 20609174111, con domicilio legal en P.J. SIN NOMBRE LOTE. 3 DPTO. 201 ANX. VISTA ALEGRE (FRENTE A LA COCHERA DE KLM MOTORS) JUNIN - HUANCAYO - SAN AGUSTIN, inscrita en la Partida Electrónica N°11310842, del Registro de Personas Jurídicas de la Ciudad de Huancayo, debidamente representado por su Gerente General GONZALES HINOSTROZA JOSELYN JANETH, identificada con DNI N°74500730, según inscrito en la Partida Electrónica N°11310842, Asiento N° A00001 del Registro de Personas Jurídicas de la Ciudad de Huancayo, a quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Según obra en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), con fecha 28 de mayo del 2024, EsSalud – Red Asistencial Huaraz, convocó bajo el sistema de contratación de suma alzada, el procedimiento de selección Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1 Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al asegurado en el Hospital II- EsSalud Huaraz, por un periodo de 12 meses".

Con fecha 20 de junio del 2024, el Comité de Selección adjudicó la buena pro del procedimiento de selección Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1 Convocatoria, a la empresa EXCELTIA OUTSOURCING S.A.C por el monto de S/ 290,648.96

Con fecha 28 de junio del 2024, se consintió el otorgamiento de la buena pro del procedimiento de selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1 Convocatoria.

Mediante CARTA EOSAC N°136/2024 de fecha 05 de julio del 2024, notificada a la Entidad la misma fecha, vía mesa de partes física de la Unidad de Adquisiciones, Mantenimiento y Servicios Generales, la empresa EXCELTIA OUTSOURCING S.A.C, presentó documentación para el perfeccionamiento del contrato derivado del procedimiento de selección Adjudicación Simplificada N° 02-2024-ESSALUD/RAHZ-1 Convocatoria.

Mediante CARTA N°92-UAMYSG-OADM-D-RAHZ-ESSALUD-2024 de fecha 09 de julio del 2024, la Entidad comunicó y solicitó lo siguiente a la empresa EXCELTIA OUTSOURCING S.A.C: "De la evaluación realizada a la citada documentación se ha podido advertir que, la empresa EXCELTIA OUTSOURCING S.A.C, omitió presentar el siguiente requisito para perfeccionar el contrato derivado del procedimiento de selección Adjudicación Simplificada N° 02-2024-ESSALUD/RAHZ-1 convocatoria: k) Curriculum Vitae de todo el personal que será destacado a la Entidad, clave y no clave (copia de los documentos que respalden el perfil de cada operador(a), orientador(a) y supervisor(a), según corresponda). En razón a ello, **SE LE OTORGA EL PLAZO DE CUATRO (04) DÍAS HÁBILES**, computados a partir del día hábil siguiente de notificado el presente documento, **PARA QUE CUMPLA CON SUBSANAR LOS REQUISITOS PARA PERFECCIONAR CONTRATO DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1 CONVOCATORIA, REMITIENDO A LA ENTIDAD EL SIGUIENTE DOCUMENTO:** Declaración Jurada, donde se deje constancia del dominio del idioma quechua y castellano del PERFIL PERSONAL NO CLAVE-ORIENTADOR(A); Documento que de manera fehaciente demuestre la formación académica de 6to ciclo de cualquier carrera universitaria o ser egresado de una carrera técnica (constancias, certificados u otro documento), de su personal no clave- Operador; y Certificados y/o constancias que acrediten mínimo ocho (08) horas lectivas



en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, de su personal no clave-Operadores"

Mediante CARTA EOSAC N°145/2024 de fecha 11 de julio del 2024, notificada a la Entidad la misma fecha, vía mesa de partes física de la Unidad de Adquisiciones, Mantenimiento y Servicios Generales, la empresa EXCELTIA OUTSOURCING S.A.C, subsanó las observaciones contenidas en la CARTA N°92-UAMYSG-OADM-D-RAHZ-ESSALUD-2024 de fecha 09 de julio del 2024.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses", conforme se detalla a continuación:

1. Descripción y Cantidad del servicio a contratar

A continuación, se describen las actividades a ser desarrolladas por los(as) operadores(as) del servicio de Módulos de Atención al Asegurado:

- a) Recibir a los pacientes citados con amabilidad.
- b) Recepcionar, brindar información y orientar a los asegurados sobre los servicios de EsSalud.
- c) Difundir los nuevos procesos de las consultas médicas para la obtención de citas.
- d) Ordenar y orientar sobre el orden de la atención médica según la Ley N° 28683 - Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en lugares de Atención al Público, y/o en el orden en que fueron citados.
- e) Acceder al sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI para realizar los procesos delegados y/o autorizados para citas médicas (citas nuevas, recitadas, interconsultas y adicionales) y tramitar las órdenes derivadas de la atención médica.
- f) Actualizar los datos de los pacientes en el sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI.
- g) Registrar las inasistencias (deserciones) en las Consultas Externas.
- h) Registrar y otorgar las citas de Apoyo al Diagnóstico comprendidas por citas para exámenes de laboratorio, imágenes (rayos x, ecografías, mamografías, tomografías) y otros.
- i) Apoyar la operatividad de las programaciones y reprogramaciones de citas para garantizar buena información y eficiencia en el otorgamiento de cupos necesario para la cita oportuna de los asegurados y sus derechohabientes.
- j) Apoyar el orden y la comodidad de la atención coordinando la habilitación del consultorio, ubicación y secuencia horaria de ingreso de los pacientes, en los servicios que funcionan actualmente y que por la declaratoria de emergencia han sido aperturados para no dejar desabastecidos y desprovistos a nuestros asegurados, brindando una atención oportuna bajo el marco legal antes mencionado.
- k) Registrar y otorgar citas a los pacientes atendidos cumpliendo las órdenes derivadas del acto médico.
- l) Tramitar interconsultas y atenciones complementarias prescritas por el médico tratante.
- m) Brindar información que requiera el asegurado sobre su atención respondiendo cálidamente sus preguntas y absolviendo sus dudas relacionadas con las actividades asistenciales recibidas.
- n) Registrar las ocurrencias del módulo en el Sistema de Incidencias que comprende los eventos no previstos que se presentan durante los turnos de trabajo y otros sucesos que impiden la buena atención y la operatividad de los procesos descritos anteriormente.
- o) Apoyar a la solución de problemas, dificultades o quejas de los pacientes relacionados con la admisión y cumplimiento de órdenes derivadas de la atención asistencial recibida, de acuerdo a la capacidad resolutoria del centro asistencial, en bienestar de nuestros asegurados.
- p) Registrar las ocurrencias del módulo, eventos no previstos que se presentan durante los turnos de trabajo.
- q) Registrar las encuestas de satisfacción y calidad del servicio.
- r) Realizar labores multidisciplinarias coordinadas por el jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias.



2. Puestos Requeridos

Puesto	Cantidad
Supervisor(a)	01
Orientador(a)	01
Operador(a)	08
Total	10

3. Personal Clave- Supervisor(a)

EL CONTRATISTA asignará (previa coordinación y visto bueno del área usuaria) un(a) supervisor(a), el(la) mismo(a) persona que será responsable de la ejecución de las labores desempeñadas por las operadoras de los módulos, así como de recibir los informes de las ocurrencias o problemas reportados por las mismas.

Las actividades a desempeñar por el Supervisor de Módulos son las siguientes:

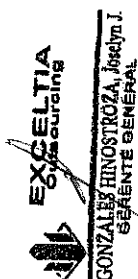
- Supervisar la correcta ejecución del servicio en el centro asistencial a su cargo, verificando el cumplimiento de las funciones asignadas a los operadores.
- Verifica el correcto funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos del módulo. En caso de alguna anomalía o inconveniente se informa al personal de Informática y dando cuenta al jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del centro asistencial de las anomalías o problemas detectados.
- Buscar y dar soluciones a los diferentes inconvenientes y problemas que se presentan durante el turno de la atención de los asegurados.
- Informar sobre inasistencias o tardanzas del médico programado en consultorio al jefe inmediato y jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias y coordinar los planes de contingencia y/o soluciones.
- Coordinar y/o solucionar los problemas de rotación, tardanzas o ausencia del personal operador y otros asuntos relacionados con el manejo del recurso humano.
- Coordinar con EsSalud en línea en caso alguna reprogramación o algún imprevisto para que ellas puedan informar correctamente al asegurado.
- Tomar acciones correctivas respecto a anomalías que se detecten en los módulos, en coordinación con jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias.
- Supervisa y controla que los operadores a su cargo cumplan con el registro de las ocurrencias durante el turno de trabajo en el Sistema de Incidencias.
- Coordinar y monitorear el ingreso al sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI, las reprogramaciones mensuales del personal asistencial según indicación de su jefatura.
- Informar al término de cada mes documentadamente información de la oportunidad de citas, demanda insatisfecha y deserción de pacientes citados (adscritos y/o referidos).
- Realiza otras funciones a fines en el ámbito de competencia que le asigne el jefe de Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias o quien haga sus veces.

4. Personal No Clave- Operador (a)

Los operadores son las personas encargadas de permanecer en los módulos de atención al asegurado, gestionando todos los servicios de la consulta externa médica.

Las actividades a desempeñar el Operador de Módulos son las siguientes:

- Asistir al centro asistencial según el horario establecido, e iniciar sus labores en los módulos de atención verificando el buen funcionamiento de los equipos y sistemas de software, dando cuenta de inmediato de las anomalías encontradas al supervisor(a).
- Recibir al asegurado, de manera cortés y amable, consultándole acerca del tipo de trámite que va



a realizar y orientándolo a fin de brindarle una información adecuada.

- c) Solicitar al asegurado su DNI a fin de verificar identidad del paciente y la oportunidad de la cita. En caso el asegurado no tenga este documento utilizar otras formas técnicas con que cuenta EsSalud para identificar al asegurado.
- d) Tener perfecto conocimiento de la distribución de los consultorios asignados a los módulos para la fácil orientación de los mismos.
- e) Controlar el reporte de pacientes que vienen para su respectiva atención en los servicios programados, con la finalidad de no dejar sin la atención médica correspondiente a nuestros asegurados.
- f) Recibir, atender y orientar al paciente que se acerca al módulo y describir como son los procesos para la atención al asegurado.
- g) Registrar en el sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI, y otorgar las citas médicas, de apoyo al diagnóstico, procedimientos y demás, comprendidas por citas nuevas, interconsultas y/o adicionales según sea el caso.
- h) Ingresar los datos en el sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI con precisión y oportunidad.
- i) Direccionar y orientar al paciente para la dispensación de sus medicamentos en el servicio de farmacia, u otros servicios que requiera dentro del centro asistencial.
- j) Solicitar al médico autorización para atender citas adicionales según sea el caso y ser atendidos al final del turno.
- k) Llamar telefónicamente a los pacientes para confirmar datos existentes en el sistema y para recordarlos sus citas programadas con 48 horas de anticipación.
- l) Llamar en orden que corresponda a los pacientes que hayan obtenido citas adicionales, de acuerdo a la lista generada en los módulos.
- m) Gestionar los casos de los pacientes que llegaron tarde a su cita médica pero que aún estén dentro del horario de atención programado para que sean atendidos al final del turno.
- n) Realizar los procesos delegados y/o autorizados sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI para citas y tramitar las órdenes derivadas de la atención médica.
- o) Responder cálidamente las preguntas y absolver dudas del paciente sobre la atención recibida o que desea recibir.
- p) Realizar encuesta de satisfacción del servicio.
- q) Informar las ocurrencias del día respecto a la atención de pacientes y funcionalidad de la actividad asistencial programada y ejecutada, mediante correo electrónico personal a su respectiva supervisora.
- r) Informar las ocurrencias del día respecto a la atención de los usuarios y la operatividad de los equipos.
- s) Informar oportunamente según requerimiento a la supervisora sobre la demanda insatisfecha, oportunidad de citas y deserción de pacientes citados (adscritos y/o referidos).
- t) Coordinar y mantener permanentemente informado al supervisor(a) sobre las actividades desarrolladas.
- u) Cerrar el módulo atención al finalizar su turno, dejando en las gavetas de seguridad los equipos asignados, cuidando su buen estado de conservación.
- v) Realizar otras funciones afines en el ámbito de competencia que le asigne el jefe de la Unidad de Admisión Referencia, Contrarreferencia y Registros Médicos o quien haga sus veces.



5. Personal No Clave- Orientador (a)

El orientador es la persona que se encarga de guiar y acompaña a los pacientes en sus visitas al centro asistencial para sus citas programadas.

Las actividades a desempeñar el Orientador de Módulos son las siguientes

- a) Brindar un servicio personalizado con amabilidad, calidez y calidad.
- b) Orientar al usuario acerca de los procesos para la atención al asegurado, a fin de recibir una atención oportuna.

- c) Ordenar el ingreso de los pacientes a su cita médica respetando la ley preferencial y/o el orden de que fueron citados.
- d) Confeccionar las pizarras de información al usuario referente a la programación asistencial, cupos ofertados y/o cupos disponibles.
- e) Coordinar y mantener permanentemente informado al supervisor(a) sobre las actividades que desarrolla.
- f) Realizar otras funciones afines en el ámbito de su competencia que le asigne el supervisor(a) y/o el jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias.
- g) Llamar telefónicamente a los pacientes con 48 horas de anticipación a su cita programada.

6. Teléfono Celular

EL CONTRATISTA, deberá dotar un teléfono celular al supervisor(a) para las coordinaciones pertinentes al inicio de la prestación del servicio.

7. Inducción



El área usuaria brindará una charla de inducción al personal que la empresa designe en los temas relacionadas al buen trato al usuario y correcto otorgamiento del servicio, antes de iniciar su trabajo en la IPRESS.

8. Identificación del Trabajador



Uniforme:

EL CONTRATISTA, deberá dotar a cada personal destacado para el servicio, de un (01) juego de uniforme según la estación climatológica en la que se encuentre su región, en un plazo no mayor a veinte (20) días calendarios desde la suscripción del contrato, consiste en un conjunto de **blusa o camisa blanca o celeste, chaleco, saco o chaqueta y pantalón** a todo el personal que labora en los módulos de atención debiendo mantener en el diseño de estos uniformes los colores institucionales, el color base deberá ser similar al color de los módulos de atención (color institucional).

En un plazo no mayor a ciento veinte (120) días calendarios desde la suscripción del contrato, el contratista deberá efectuar la segunda entrega del segundo juego de uniformes a cada personal destacado, según la estación climatológica en la que se encuentre.

El color y modelo del uniforme será coordinado entre La Empresa y la Entidad en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de suscrito el contrato, para su aprobación correspondiente.

Fotocheck:

EL CONTRATISTA, deberá dotar a cada personal destacado para el servicio de un fotocheck de la empresa, que tendrá que ser entregado dentro de los diez días (10) calendarios de suscrito el contrato, contando con una fotografía reciente de cada persona (supervisor, operadores y orientador).

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.

9. Remuneraciones

Los niveles remunerativos de los puestos de trabajo serán según detalle siguiente:



Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1
Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses".

Personal	Remuneración Neta (Soles)
Operadores	1,100.00
Orientador(a)	1,100.00
Supervisor(a)	1,300.00

El personal destacado a realizar el servicio requerido, deberá tener la remuneración neta detallada en el cuadro anterior, por lo que sus aportes, descuentos y demás beneficios de acuerdo a Ley deberán por encima de la remuneración neta.

10. Turnos y Horarios

El servicio se brindará de lunes a sábado, durante 12 horas diarias, en turnos de trabajo de seis (06) horas. Los operadores trabajarán de lunes a sábado en turnos programados y rotativos según requerimiento del establecimiento de salud, según el siguiente detalle:



PERSONAL	TURNOS DE TRABAJO DE LUNES A SABADO	
	12 HRS. (TURNOS DE 6 HRS. CADA UNO)	
	07:00 hrs. a 13:00 hrs (*)	13:00 hrs. a 19:00 hrs (*)
Supervisor(a)	1	-
Operador(as)	4	4
Orientador(a)	1	-
TOTAL	10	



(*) 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) de anticipación.

La jornada de trabajo del personal serán de seis (06) horas efectivas diarias, el cual será controlado por el Contratista, pudiendo existir horarios de ingreso variables según la necesidad del servicio.

EL CONTRATISTA cubrirá los turnos, en el marco de las normas laborales vigentes.

11. Obligaciones del Contratista

Recursos Materiales que debe brindar la empresa

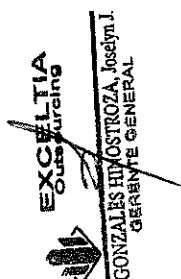
EL CONTRATISTA deberá proporcionar los siguientes equipos, suministros y útiles de oficina:

EQUIPOS

Item	Descripción	Cantidad	Frecuencia
1	Impresoras (se detallan las especificaciones técnicas mínimas en el Anexo 1)	4 UN	Única vez (al iniciar la prestación del servicio)
2	Computadoras de escritorio (se detallan las especificaciones técnicas mínimas en el Anexo 2)	4 UN	Única vez (al iniciar la prestación del servicio)

SUMINISTROS

Item	Descripción	Cantidad	Frecuencia
1	Toners originales compatibles con las impresoras	2 UN (1 por cada impresora)	Mensual
2	Papel Bond A4	4 MILLARES	Mensual



ÚTILES DE ESCRITORIO

Item	Descripción	Cantidad	Frecuencia
1	Lapiceros (negro y azul)	2 UN por cada personal destacado	Mensual
2	Resaltadores	2 UN por cada personal destacado	Mensual
3	Correctores	1 UN por cada personal destacado	Trimestral
4	Plumones para pizarra (negro y azul)	1 UN por cada personal destacado	Mensual
5	Borrador para pizarra acrílica	1 UN por cada personal destacado	Semestral (al inicio de la prestación del servicio y a los 6 meses de suscrito el contrato)
6	Cuaderno A4 cuadriculado	1 UN por cada personal destacado	Semestral (al inicio de la prestación del servicio y a los 6 meses de suscrito el contrato)
7	Engrapador (con sacagrapas)	1 UN por cada personal destacado	Semestral (al inicio de la prestación del servicio y a los 6 meses de suscrito el contrato)
8	Grapas	1 CJ (aprox. 5000 grapas) por cada personal destacado	Mensual
9	Tijera	1 UN por cada personal destacado	Semestral (al inicio de la prestación del servicio y a los 6 meses de suscrito el contrato)
10	Goma	1 UN por cada personal destacado	Trimestral
11	Folder Manila A4	3 UN por cada personal destacado	Mensual



EL CONTRATISTA al inicio de la prestación del servicio deberá coordinar con el área usuaria a fin de instalar los equipos requeridos y que estos estén listos y operativos para iniciar las actividades. De igual manera, el Contratista se hará responsable de la instalación, el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos (impresoras y computadoras), garantizando la operatividad de las mismas, sin interrumpir la prestación del servicio.

EL CONTRATISTA al inicio de la prestación del servicio deberá entregar cada uno de los suministros y útiles de oficina en estuches y/o paquetes a cada personal que será destacado a la Entidad (correspondientes a la primera entrega), para las posteriores entregas estos serán entregados en la Jefatura de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias, asimismo, deberán suscribirse actas por cada entrega entre la empresa y el área usuaria, cada vez que se realice la entrega de los referidos.

Los recursos materiales que debe brindar el Contratista como papelería, útiles de escritorio y suministros, son insumos consumibles que el contratista deberá proporcionar al personal destacado, sin opción a que estos sean devueltos.

12. Otras obligaciones del Contratista

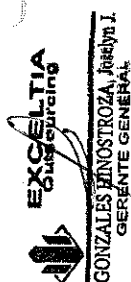
- EL CONTRATISTA deberá remitir al área usuaria a la Entidad al inicio de la ejecución del contrato u Orden de Compra, el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI o CE, y cargo.
- EL CONTRATISTA dotará el personal requerido para el servicio contratado, 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



Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1
Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz. por un período de 12 meses".

(vacaciones, licencias, descansos, maternidad) entre otros previsibles, a fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo informar en un plazo máximo de 48 horas a la entidad.

- d) En caso de suscitarse una ausencia injustificada o renuncia imprevista coordinará su reemplazo de manera inmediata, en el día y hora que se produce, debiendo informar a la ENTIDAD en un plazo máximo de 48 horas.
- 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) EL CONTRATISTA es responsable del pago puntual de las remuneraciones de su personal destacado (fin 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 vigente.
- h) A requerimiento de EsSalud, 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.
- i) En caso que el Contratista por voluntad propia quisiera efectuar algún cambio, rotación y/o reemplazo del personal, deberá coordinarlo y comunicarlo por escrito, con setenta y dos (72) horas de anticipación, para la correspondiente evaluación y autorización de la jefatura de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital II Huaraz, la comunicación escrita deberá contener el debido sustento de los motivos del cambio, rotación y/o reemplazo con personal calificado y previamente capacitado. El perfil del nuevo personal debe ser igual o superior que está reemplazando.
- j) EL CONTRATISTA, será responsable por el deterioro del(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.
- k) EL CONTRATISTA será responsable de toda pérdida, daño, robo y/o deterioro que pudiera ocurrir en el módulo 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).
- l) 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 calendarios, 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





Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1
Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un período de 12 meses".

efectuarán al momento de la liquidación del contrato u Orden de Compra, sin perjuicio de aplicar las sanciones administrativas y/o penales que correspondan.

- m) El valor de reparación o reemplazo del bien será el de vigencia del mercado.
- n) 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.
- o) 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.
- p) El personal destacado que sea retirado por medidas disciplinarias no podrá ser incluido en el listado del personal a realizar el servicio.
- q) EL CONTRATISTA proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato, al personal destacado, de por lo menos dos (02) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención. Dicha capacitación será coordinada y regulado por la jefatura de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital II Huaraz, la misma que será conducida por personal calificado. El personal destacado, que preste el servicio durante la vigencia del contrato NO tendrá ningún vínculo, ni relación laboral con EsSalud.
- r) Durante la vigencia del contrato u Orden de Compra, 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 solamente 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
- s) En caso se reactive el estado de emergencia, el Contratista deberá implementar a su personal destacado a la Entidad con el Equipo de Protección Personal (EPP) según normas sanitarias y protocolos del MINSA y demás entidades competentes, mientras dure las disposiciones del Gobierno Central.



13. Obligaciones de la Entidad

LA ENTIDAD proporcionará los recursos necesarios durante la prestación del servicio en los módulos destinados a brindar el servicio en el Hospital II Huaraz de la Red Asistencial Huaraz, siendo éstos los siguientes:

- Equipos de telefonía (anexos).
- Módulos de trabajo.
- Sillas.
- Soporte tecnológico para el trabajo en red y prestación del servicio.

14. 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 u Orden de Compra y que no fueran imputables a la Entidad.

EsSalud, brindará charlas de Inducción al personal que la Empresa designe en los temas relacionados al otorgamiento del servicio, en las oportunidades y frecuencia que considere conveniente, para lo cual comunicará oportunamente el lugar y la fecha de estos eventos.

15. Sub Contratación

EL CONTRATISTA no podrá ceder su posición contractual, subcontratar, ni realizar ningún acto que implique la transferencia total o parcial de la prestación a su cargo.

16. Confidencialidad

EL CONTRATISTA debe guardar confidencialidad y reserva sobre la información que llegue a conocer durante el desarrollo del contrato u Orden de Compra. 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.

17. Supervisión

LA ENTIDAD podrá a través de las instancias pertinentes verificar las labores desarrolladas en los módulos en visitas inopinadas de supervisión, donde se realizarán las siguientes actividades:

- Verificar el cumplimiento de las funciones de todo el personal de la empresa.
- Verificar el registro de las ocurrencias durante el turno de trabajo en el sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente – ESSI.
- Verificar el funcionamiento de los sistemas y equipos.
- Verificar el funcionamiento de los televisores LCD de los módulos.
- Verificar el estado de conservación de los muebles, sillas y sillones de los módulos.
- Verificar el cumplimiento de los procesos desarrollados en los módulos de atención al asegurado.

En los casos que se detecten anomalías, el área usuaria podrá proponer los cambios necesarios para garantizar el funcionamiento y la operatividad de los módulos, estos cambios incluyen el cambio o rotación del personal operador(a), orientador(a) y/o supervisor(a).

Los cambios de rotación, ingresos y/o reemplazos deberán ser con conocimiento y autorización del jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencia y Contrarreferencias del Hospital II Huaraz..

La jefatura de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencia y Contrarreferencias del Hospital II Huaraz, realizará la evaluación del personal de módulos de atención al asegurado, operadores(as), orientador(a) y supervisor(a) cada tres (03) meses a partir de la fecha de inicio del contrato y emitirá su opinión a la oficina administrativa correspondiente para canalizar lo pertinente con el responsable de la empresa proveedora y es quien decidirá la renovación o culminación de los contratos de dicho personal para los meses posteriores.

18. Informes requeridos

EL CONTRATISTA deberá presentar mensualmente y en forma periódica informes de gestión operativa realizados en los módulos:

- Informe de oportunidad de citas.



- Informe de demanda insatisfecha.
- Informe de deserción de pacientes citados.
- Eventos que han afectado al servicio normal, breve reseña y tiempo de afectación.

Los informes se entregarán tanto por escrito como por medio digital al jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencia y Contrarreferencias del Hospital II Huaraz, quien se encargará del envío del consolidado de los informes a la Dirección y a la Oficina de Planeamiento y Calidad del Hospital II Huaraz, para conocimiento y mejora del servicio en la atención del usuario, cabe precisar que, estos informes deberán ser entregados los primeros cinco (05) días de cada mes.

EL CONTRATISTA nombrará un representante para coordinación directa (personal) con el área usuaria con periodicidad mínima de dos veces mensuales, a fin de garantizar/coordinar la correcta operatividad del servicio.

19. Medidas de Control durante la Ejecución Contractual



EsSalud está facultado para verificar en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contratista y 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 Huaraz, supervisará como mínimo lo siguiente:



- a) El ingreso del personal en los horarios y turnos programados.
- b) Puestos cubiertos por el personal destacado.
- c) La presentación correcta e identificación del personal.
- d) Supervisará permanentemente el cumplimiento del protocolo de atención a los asegurados, a través del sistema de monitoreo.
- e) La correcta atención al asegurado de acuerdo a las normas impartidas por cada establecimiento de salud de la Red.

20. Seguros

EL CONTRATISTA deberá cumplir como mínimo con la contratación y otorgamiento de los seguros contemplados en el marco laboral vigente respecto al personal destacado, conforme a su tiempo de servicio y condiciones de trabajo; asimismo, deberá cumplir con efectuar los aportes previsionales en materia pensionaria y de seguridad social.

El personal destacado a la Entidad usuaria deberá contar Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).



21. Lugar de la prestación del servicio

El personal del Contratista prestará los servicios en las instalaciones del Hospital II Huaraz de la Red Asistencial Huaraz – Essalud.

22. Personal destacado para la prestación del Servicio

N°	Apellidos y Nombres	DNI N°	CARGO
1	Gonzales Hinojosa Joselyn Janeth	74500730	Supervisora
2	Jaimes Damian Sandra Marili	48376957	Orientador
3	León Huerta Vanesa Lisset	44765850	Operador 1
4	Trejo Espinoza Judith Rosario	70111634	Operador 2
5	Granfer Sotela Javiera Yolanda	61798566	Operador 3
6	Ramirez Asnate Yeni Marleni	44186884	Operador 4



Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1
Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses".

7	Lazarte Jacome Jennifer Haira	74687708	Operador 5
8	Flores Figueroa Kevin Raul	70113920	Operador 6
9	Obispo Anaya María	74066039	Operador 7
10	De la Cruz Villacaque Mireya Katherin	76087200	Operador 8

CLAUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a **S/ 290,648.96** (Doscientos noventa mil seiscientos cuarenta y ocho con 96/100 soles), 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 legislativa vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

El monto contractual se desgrega de la forma siguiente:

Descripción	Puesto	Cant.	Precio Unitario	Precio Mensual	Precio Anual
Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses	Supervisor(a)	1	2,806.55	2,806.55	33,678.60
	Orientador(a)	1	2,379.35	2,379.35	28,552.20
	Operador(a)	8	2,379.35	19,034.84	228,418.16
TOTAL					S/290,648.96

CLAUSULA CUARTA: DEL PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación **AL CONTRATISTA** en moneda nacional (Soles) en **PAGOS PERIODICOS** luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por **EL CONTRATISTA**, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable del jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos Referencia y Contrarreferencia del Hospital II Huaraz de la Red Asistencial Huaraz, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia de la orden de compra.
- 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, nmero de personal destacado por grupo ocupaciones, costo total del grupo ocupacional.
- A fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales por parte del 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.
 - 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.
 - 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.



Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1
Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al
Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses".

Dicha documentación se debe presentar en la mesa de partes de la Red Asistencial Huaraz, sito en Av. Independencia N° 2161-Barrio de Vichay, Distrito de Independencia, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash.

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, de efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, 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.

CLAUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCION DE LA PRESTACION

El plazo de ejecución del presente contrato es de doce (12) meses contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

CLAUSULA 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.

CLAUSULA SEPTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA, al amparo del numeral 149.4 del artículo 149° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado otorga como Garantía de Fiel Cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del presente contrato, y autoriza a **LA ENTIDAD**, para que retenga dicho porcentaje. La retención se efectúa 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 de este.

CLAUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN:

LA ENTIDAD, puede solicitar la ejecución de las garantías cuando **EL CONTRATISTA** no las hubiera 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.

CLAUSULA NOVENA: RECEPCION Y CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad estará a cargo del jefe de la Unidad de Admisión, Registros Médicos Referencia y Contrarreferencia del Hospital II Huaraz de la Red Asistencial Huaraz en el plazo de siete (07) días producida la recepción.

Para la conformidad el contratista deberá presentar mensualmente un informe técnico detallando lo siguiente:

1. Comprobante de pago.
2. Copia de la orden de compra.
3. Informe de producción del personal (en general y por trabajador).
4. Cuadro resumen de la asistencia del trabajador destacado, por turnos, y cobertura del servicio, que demuestre la continuidad del servicio.
5. Cuadro consolidado de la asistencia, en el cual se visualice: turno, cargo, horarios, nmero de personal destacado por grupo ocupaciones, costo total del grupo ocupacional.
6. A fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales por parte del contratista,



Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N°02-2024-ESSALUD/RAHZ-1
Convocatoria para la contratación del "Servicio de Atención en los Módulos de Atención al Asegurado en el Hospital II-Essalud Huaraz, por un periodo de 12 meses".

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.
- 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.
- 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.

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 bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiéndose considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponde por cada día de atraso.

CLASUSULA DÉCIMA: DECLARACION 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.

CLAUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de 1 año, contando a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLAUSULA DUODECIMA: PENALIDADES

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

$$\text{Penalidad Diaria} = 0.10 \times \text{monto vigente}$$

$$F \times \text{plazo vigente en días}$$

Donde:

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

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso, y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que al mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por la 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.

➤ **Otras penalidades:**

Conforme establece el Artículo 163° del Reglamento de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

El procedimiento de verificación de las penalidades se realizará de la siguiente manera:

- Detectada la(s) falta(s), el personal del Hospital (área usuaria) y el personal responsable por la empresa levantará (supervisor) el acta respectiva, dando a conocer la falta y debiendo ser firmada por los mismos. Se precisa que dicha acta y la firma del responsable de la empresa no significa aceptación alguna de la falta observada, muy por el contrario, a la firma y recepción del acta, la empresa sólo se dará por notificada el hecho.
- La empresa contará con dos (02) días hábiles, solo en aquellas que no implique delito para presentar que subsane. Una vez transcurrido el plazo sino subsana o el área usuaria considera que el descargo no ha sido suficiente, dicha área usuaria elevará dicho documento (acta) acompañado de un informe a la oficina administrativa correspondiente para la derivación al área que aplicará la penalidad respectiva a la facturación del mes que corresponde la penalidad aplicada.
- De no subsanarlo el contratista, EsSalud continuará aplicando la sanción hasta cuando sean subsanados, si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento del contrato y la adicional por el monto diferencial de la propuesta (de ser el caso).
- Estas penalidades se calculan de forma independiente a la penalidad por mora, por tanto, el contratista estará sujeto a las siguientes penalidades:

N°	Supuestos de Aplicación de Penalidad	Forma de Cálculo	Procedimiento
1	Atraso de las remuneraciones del personal destacado y activo, cuyo plazo máximo de pago es el último día hábil del mes que presta el servicio. (Aplicable a partir del 3er día de atraso)	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
2	Retraso en el pago de los beneficios laborales (CTS, gratificación, vacaciones, y otros establecidos por Ley) a su personal. (Aplicable a partir del 3er día de atraso)	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
3	Cambiar de personal sin la autorización del área usuaria.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
4	Que un personal destacado cubra dos turnos continuos.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
5	No proveer el uniforme y/o fotocheck de identificación en los plazos estimados.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
6	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 atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
7	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 del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la

			penalidad.
8	Usar en forma inadecuada los equipos y bienes asignados ocasionando deterioro.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
9	Personal nuevo que ingresa a laborar sin contar con la inducción, según las tareas a realizar.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
10	Personal nuevo que ingresa a laborar sin contar con el perfil requerido como supervisor u operador.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
11	Personal que ingrese a laborar en estado etílico o síntomas de haber ingerido alcohol.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
12	Personal que se retire antes del horario de salida establecido sin permiso ni justificación.	10% de la UIT por ocurrencia	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
13	No proporcionar las computadoras requeridas al inicio de la prestación del servicio y que estén instaladas y operativas en su totalidad.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
14	No proporcionar las impresoras requeridas al inicio de la prestación del servicio y que estén instaladas y operativas en su totalidad.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
15	No entregar alguno de los suministros (papel bond y/o tóners) en los plazos previstos.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
16	No entregar alguno de los útiles de escritorio en los plazos previstos.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
17	No presentar la relación de todo el personal que será destacado (operadores(as), orientador(a) y supervisor(a)) indicando: nombres y apellidos, N° DNI, punto de servicio a cubrir.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
18	No presentar copia de los documentos que respalden el perfil requerido de todo el personal que será destacado (operadores(as), orientador(a) y supervisor(a)), en razón a la formación académica, experiencia laboral y estudios complementarios.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
19	No presentar el plan de Contingencia de Recursos Humanos, en la cual el contratista es responsable del personal operador(a), orientador(a) y supervisor(a), que cubra ausencias temporales en los módulos del centro asistencial.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
20	No presentar un programa de mejoramiento continuo que incluya por lo menos 2 horas de charlas al personal operador en un curso que incluya los siguientes temarios: 1) Perfeccionamiento del servicio de mejora de la calidad de la atención al asegurado y 2) Motivación, liderazgo y solución de casos de conflicto.	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.
21	No entregar equipos de protección personal al personal destacado a la Entidad a brindar el servicio requerido (en caso se reactive el Estado de Emergencia COVID-19).	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe del coordinador del servicio al Jefe de Administración de la Red, para evaluar procedencia de la penalidad.

Nota:

- EL CONTRATISTA será notificado por el coordinador de Módulos de Atención al Asegurado

designado, cada vez que incurra en las faltas descritas, indicándole que deberá subsanar las faltas en que ha incurrido, quien a su vez notificará al área pertinente para su aplicación.

- De no subsanarse las faltas indicadas en la presente tabla, las penalidades se continuarán aplicando.
- Los montos de las penalidades impuestas serán descontados de la facturación mensual.

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.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de 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.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: 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 cumplimiento diere lugar, en el caso que estas correspondan.

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

CLAUSULA DECIMA QUINTA: 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.

CLAUSULA DECIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Solo en lo 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 resulta aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.



CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

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

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

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

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: 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.

CLAUSULA DECIMA NOVENA: 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:

a) Domicilio de la Entidad:


- Av. Independencia N° 2161-Barrio Chivay- Distrito de Independencia, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash.


b) Domicilio del Contratista:

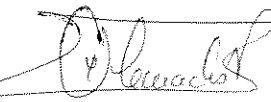
- Pj. Sin Nombre Lote. 3 Dpto. 201 Anx. Vista Alegre (Frente a la Cochera De Klm Motors) Junín - Huancayo - San Agustín.
- exceltiasac@hotmail.com

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 quintuplicado en señal de conformidad en la ciudad de Huaraz a los 12 días del mes de julio del 2024.


Ing. Luis G. A. Ibañez Sepulveda
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
RED ASISTENCIAL HUARAZ
LA ENTIDAD
EsSalud
Perú saludable


EXCELTIA Outsourcing
GONZALES MINOSTROZA, Joselyn J.
GERENTE GENERAL
"EL CONTRATISTA"


"LA ENTIDAD"
CPC YOLAYRA MARLENY CUADROS ROSAS
JEFE DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
RED ASISTENCIAL HUARAZ
EsSalud