



## PP 104 "REDUCCIÓN DE LA MORTALIDAD POR URGENCIAS Y EMERGENCIAS MEDICAS

### TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TERCEROS DE UN OPERADOR TELEFONICOS, PARA BRINDAR EL SERVICIO EN LA CENTRAL TELEFONICA - BASE SAMU – PERUARBO – AREQUIPA NORTE OPERADOR TELEFONICO 3

#### 1. DENOMINACION DEL SERVICIO

Implementación del Servicio de APH: Atención Médica Pre Hospitalaria en la Base Arequipa Metropolitana con un (01) OPERADOR TELEFONICO, para brindar el Servicio en la Central Telefónica SAMU (Servicio de Atención Móvil de Urgencias) en PERUARBO.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

Reducir la mortalidad por Emergencias y Urgencias médicas en la población en el ámbito de la Región Arequipa. En tal sentido se debe de implementar el SAMU Servicio de Atención Móvil de Urgencias, pre hospitalario (APH) para la población que lo requiera en la provincia de Arequipa.

#### 3. ÁREA USUARIA SOLICITANTE

Gerencia Regional de Salud, Dirección de Salud de las Personas, Programa Presupuestal 104 "Reducción de la mortalidad por emergencias y urgencias médicas".

#### 4. OBJETO DE LA CONTRATACION

Contratación de un (01) Operador Telefónico para prestar servicios en el marco de la reducción de la mortalidad por urgencias y emergencias de la Base SAMU PERUARBO – Arequipa Norte, para el Servicios de Atención Móvil de Urgencias, con el objetivo de mantener la operatividad de la Central de Regulación de Urgencias y Emergencias de como:

- Recepcionar y derivar las llamadas que ingresan a la Central de Regulación de Urgencias y Emergencias en el ámbito pre hospitalario.
- Coordinar para el despacho de las ambulancias disponibles para su adecuada resolución; de manera que los usuarios reciban asistencia oportuna y con calidad, ante situaciones que vulneren la salud y/o pongan en riesgo la vida de las personas.
- Elaborar el reporte diario de las actividades del equipo de operadores SAMU
- Manejo actualizado del Directorio de IPRES públicos y privados.
- Coordinar las acciones para las referencias de pacientes atendidos según prioridad al centro de complejidad que lo requiere
- Coordinar las acciones de referencia del Transporte asistido a pacientes según Prioridad a los centros trans regionales según la complejidad del caso.

#### 5. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Los Operadores Telefónicos, realizaran su trabajo en la Central telefónica ubicada en la Base SAMU de Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO, el locador desarrollara su trabajo, de acuerdo a Rol en la base SAMU.

#### 6. ACTIVIDADES A REALIZAR EN RELACION DIRECTA CON EL PRODUCTO

- Servicio de recepción, coordinación, derivación de llamadas de urgencias y emergencias al 106, para la Atención pre Hospitalaria de manera oportuna y eficiente a los usuarios en situación de urgencia y/o emergencia médica.
- Coordinar la referencia de pacientes a establecimientos de salud, en coordinación con medico despachador.
- Participar en los traslados Aero médicos en la coordinación con IPRESS de referencia.
- Otras que le asigne el jefe inmediato, según necesidades del Servicio de atención pre hospitalaria Móvil de Urgencias.
- Elaborar y actualizar Kardex y recepcionar los insumos y equipos para el Atención de Urgencias y Emergencias del Servicios de Atención Móvil de Urgencias.
- Gestionar requerimientos de insumos y equipos necesitados.
- Comunicar eventos de riesgos que requieran atención de emergencia y Urgencias de la población.
- Otras que le asigne el jefe inmediato, según necesidades del Servicio de atención pre hospitalaria Móvil de Urgencias.



## 7. PRODUCTO

8. El servicio realizado será en un plazo de hasta doscientos diez (210) días calendario, para lo cual presentarán siete entregables (07), de acuerdo al siguiente cuadro:

Productos	Atenciones
<b>Primer Entregable</b>	Hasta los treinta (30) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.
<b>Segundo Entregable</b>	Hasta los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.
<b>Tercer Entregable</b>	Hasta los noventa (90) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.
<b>Cuarto Entregable</b>	Hasta los ciento veinte (120) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.
<b>Quinto Entregable</b>	Hasta los ciento cincuenta (150) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.
<b>Sexto Entregable</b>	Hasta los ciento ochenta (180) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.
<b>Séptimo Entregable</b>	Hasta los doscientos diez (210) días calendarios contados a partir del día de la firma del contrato. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 70 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU Arequipa Norte ubicado en el Centro de Salud PERUARBO ; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico.

## 9. PERFIL MINIMO REQUERIDO

### Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios indispensables.

- Técnicos Titulados y/o egresados en carreras relacionadas al Sector Salud
- Estudios en Computación Básica.
- Capacitación en herramientas digitales.
- Capacitación en primeros auxilios y bioseguridad

### Experiencia Laboral

- Experiencia laboral mínima de dos (02) años en el sector público y/o privado, en atención a clientes.
- Se considerará la experiencia en sector público y/o privado, la cual será acreditada con:
  - Contratos y/o Ordenes de Servicio con su respectiva conformidad



# Gobierno Regional de Arequipa

"Año de LA Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
D.E. SALUD DE LAS PERSONAS  
PP 104- SAMU

Constancia de trabajo y/o certificados de trabajo.

- Haber laborado con publico

### Competencias

- Capacidad comunicativa
- Responsabilidad.
- Calidad de trabajo, iniciativa en colaboración y apoyo, confidencialidad y eficiencia.
- Orientación hacia los servicios.
- Trabajo bajo presión.
- Calidad y oportuna de la atención.
- Adecuación a normas y procedimientos.
- Otros que le asigne el Jefe inmediato.

### Documentos a presentar:

Curriculum vitae adjuntando los documentos mediante los cuales acrediten los requisitos, mínimos exigidos para el perfil solicitado en el siguiente orden:

- Copia de DNI (formato A-4)
- Técnicos Titulados y/o egresados en carreras relacionadas al Sector Salud
- Capacitación en herramientas digitales.
- Capacitación en primeros auxilios y bioseguridad
- Capacitaciones en relación a la salud
- Certificado de conocimientos de computación e informática básica
- Adjuntar constancia de inscripción RNP vigente y actualizado
- Copia de RUC vigente y actualizado
- Declaración jurada de Cumplimiento con los términos de referencia
- Declaración jurada para compras y/o servicios menores a 8 UIT.
- Declaración jurada de Nepotismo y Declaración Jurada de no percibir mas de una remuneración del Estado
- Carta de Autorización CCI
- Declaración jurada de NO estar inscrito en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM
- En el Curriculum Vitae colocar el número de folios donde se encuentren los documentos solicitados
- Se descalificará aquel expediente que no presente algún documento/anexos solicitados.
- Una vez adjudicado el servicio deberá presentar el SCTR.



### 10. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de la prestación del servicio, será de hasta doscientos diez (210) días calendario, computados a partir de la firma del contrato y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

### 11. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad del servicio será otorgada en un plazo no mayor de siete (07) días calendario por el Área usuaria, previo informe de las actividades realizadas por el prestador del servicio. De existir observaciones, EL CONTRATISTA será notificado para la subsanación otorgándosele un plazo el cual no podrá ser menos a dos (02) ni mayor a ocho (08) días calendario dependiendo de la complejidad.

### 12. FORMA DE PAGO

La Gerencia Regional de Salud de Arequipa, pagara contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendarios siguiente de otorgada la conformidad, en pagos parciales, siempre y cuando se verifique las condiciones establecidas en el presente termino de referencia bajo la conformidad de los funcionarios competentes.

El pago se realizará de la siguiente manera:

CRONOGRAMA DE PAGO	MONTO	DE CANCELACION DEL SERVICIO
Primer Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable

Segundo Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable
Tercer Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable
Cuarto Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable
Quinto Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable
Sexto Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable
Séptimo Pago	(S/ 2,200.00)	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del entregable

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el locador, se deberá contar como mínimo la siguiente documentación:

- En moneda nacional con abono en cuenta interbancaria (CCI)
- Conformidad de Servicios.
- Comprobante de pago (Recibo por Honorarios).

### 13. MONTO DEL SERVICIO

El monto del servicio asignado por cada entregable será por un valor de dos mil doscientos soles (2,200.00), haciendo un total de quince mil cuatrocientos soles por cada Operador Telefónico contratado.

### 14. PENALIDADES APLICABLES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento

### 15. RESOLUCIÓN DE CONTRATO Y/ ORDEN

Cualquiera de las partes puede resolver; total o parcial el contrato de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, las partes proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento

### 16. DERECHOS DE LA PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las obras, creaciones intelectuales, científicas entre otros, que se hayan realizado en el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, son de PROPIEDAD DE LA ENTIDAD. En cualquier caso, los derechos de autor y demás derechos de cualquier naturaleza sobre cualquier material producido bajo la estipulación del presente requerimiento son cedidos a la ENTIDAD en forma exclusiva.

EL CONTRATISTA no podrá divulgar, revelar o poner a disposición de tercero, dentro o fuera de la GERESA Arequipa salvo autorización expresa de la ENTIDAD, la información proporcionada por ésta para la prestación del servicio y en general toda información a la que tenga acceso o lo que pudiera producir con ocasión del servicio que presta durante y después de concluida la vigencia de la presente Orden de Servicio.

Así mismo el CONTRATISTA deberá mantener en forma reservada toda la información suministrada por la ENTIDAD y al termino de cada encargo el CONTRATISTA devolverá todos los documentos que le hubieren sido entregados por la ENTIDAD. En caso contrario será sujeto de la denuncia en el Colegio correspondiente y/o ante una instancia judicial respectiva.

### 17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor a 8 UIT (01) un año, contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

### 18. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

De acuerdo al artículo 81.3 de la ley, En Caso de disputas entre la entidad y el contratista durante la ejecución contractual, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de las controversias





## 19. ANTICORRUPCION Y ANTI SOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar

## 20. BASE LEGAL

La presente contratación se encuentra regulada por el presente código civil vigente (artículo 1764 al 1770 – Decreto Legislativo 295), no existiendo subordinación, dependencia ni vínculo laboral con el locador contratado, el mismo que no desarrolla actividades de carácter permanente, no generando derecho laboral alguno para quien lo presta.

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
OFICINA DE DEFENSA SOCIAL  
Centro de Prevención y Control de Emergencias y Desastres

EDUARDO AYLLAHUAVIZA  
RESPONSABLE TÉCNICO PARA EMERGENCIAS-104  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL DE EMERGENCIA-SAMU

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SALUD DE LAS PERSONAS

Mg. YESENIA GLORIA FLORES VILCA  
D.O.P. 17894  
DIRECTORA EJECUTIVA DE SALUD DE LAS PERSONAS