



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

**TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TERCEROS DE  
DOS OPERADORES TELEFONICOS, PARA BRINDAR EL SERVICIO EN LA CENTRAL  
TELEFONICA SAMU – BASE SAMU - AREQUIPA METROPOLITANA**

**1. DENOMINACION DEL SERVICIO**

Implementación del Servicio de APH: Atención Médica Pre Hospitalaria en la Base Arequipa Metropolitana con Dos (02) OPERADORES TELEFONICOS, para brindar el Servicio en la Central Telefónica SAMU (Servicio de Atención Móvil de Urgencias).

**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 Epidemiología, Programa Presupuestal 104 "Reducción de la mortalidad por emergencias y urgencias médicas.

**4. OBJETO DE LA CONTRATACION**

Contratación de **Dos** (02) Operadores Telefónicos para prestar servicios en el marco de la reducción de la mortalidad por urgencias y emergencias de la Base SAMU AQP Metropolitana 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**

El locador desarrollara su trabajo, de acuerdo a Rol en las diferentes bases SAMU ubicadas en el ámbito de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

**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 necesarios.
- 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**

El servicio realizado será presentado en cuatro (04) entregables de acuerdo al siguiente cuadro:

| Productos                 | Atenciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Primer Entregable</b>  | De hasta los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 60 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU en la Base Samu Arequipa Metropolitana que sea asignado de acuerdo a rol; 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> | De hasta los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 60 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU en la Base Samu Arequipa Metropolitana que sea asignado de acuerdo a rol; 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>  | De hasta los noventa (90) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 60 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU en la Base Samu Arequipa Metropolitana que sea asignado de acuerdo a rol; 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>  | De hasta los ciento veinte (120) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. Presentación de un informe, al cumplir el <b>producto de 60 atenciones</b> , de acuerdo a TDR para las atenciones en la Central Telefónica del SAMU en la Base Samu Arequipa Metropolitana que sea asignado de acuerdo a rol; en el informe deberá de describir la recepción de las atenciones telefónicas realizadas que generen movilización, las evidencia probatorias y panel fotográfico. |

**8. 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
    - 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)



# GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GOBIERNO REGIONAL



GERENCIA  
REGIONAL DE  
SALUD  
DIRECCION DE  
EPIDEMIOLOGIA  
PP 104- SAMU

- 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
- 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.

## 9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de la prestación del servicio será de hasta ciento veinte (120) días calendarios, computados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

## 10. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad del servicio será otorgada en un plazo no mayor de diez (10) días calendario por la Dirección de Epidemiología, previo informe de las actividades realizadas por el prestador del servicio.

De existir observaciones, será notificado EL CONTRATISTA, estableciéndose un plazo para que subsane, el cual no podrá ser menor de dos (02) ni mayor de ocho (8) días calendario, dependiendo de la complejidad de la observación.

## 11. 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 por cada prestador del servicio, de la siguiente manera:

| CRONOGRAMA DE PAGO | MONTO       | FECHA 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 |

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

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

## 12. MONTO DEL SERVICIO

El monto del servicio asignado por cada entregable será por un valor de dos mil doscientos soles (2,200.00), haciendo por los cuatro entregables un total de ocho mil ochocientos soles (8,800.00) por cada Operador Telefónico contratado.



# GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

"Año del del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GOBIERNO REGIONAL



GERENCIA  
REGIONAL DE  
SALUD  
DIRECCION DE  
EPIDEMIOLOGIA  
PP 104- SAMU

## 13. 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

## 14. 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

## 15. 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 término 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.

## 16. 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.

## 17. 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

## 18. 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



# GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GOBIERNO REGIONAL



GERENCIA  
REGIONAL DE  
SALUD  
DIRECCION DE  
EPIDEMIOLOGIA  
PP 104- SAMU

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

## 19. 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 quién lo presta.

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA  
Centro de Prevención y Control de Enfermedades y Lesiones  
.....  
EDUARDO CAYLLAN VILA  
Responsable EMED - Arequipa  
Presupuesto Regional

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA

.....  
DRA. FRANCISCA LUZ SANTILLANA CUENTAS  
DIRECTORA (e) OFICINA DE EPIDEMIOLOGIA  
EMP 21764