



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Anexo N° 02

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS

LOCACIÓN DE SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO

Apoyo Administrativo

2. JUSTIFICACIÓN

Optimizar el trabajo en la institución

3. OBJETO

Brindará la atención de consultas, reclamos y sugerencias a través de la plataforma de atención al usuario PAUS, en el HVLH.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Primer Informe:

- Brinda atención de consultas, reclamos y sugerencias a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- Brinda información, orientación sobre las actividades y servicios que ofrece el hospital de acuerdo a las normas que las regula y acompañamiento si el caso lo amerita.
- Brindar la información de los flujos de atención de los diferentes departamentos.

Segundo Informe:

- Brinda atención de consultas, reclamos y sugerencias a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- Brinda información, orientación sobre las actividades y servicios que ofrece el hospital de acuerdo a las normas que las regula y acompañamiento si el caso lo amerita.
- Brindar la información de los flujos de atención de los diferentes departamentos.

Tercer Informe:

- Brinda atención de consultas, reclamos y sugerencias a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- Brinda información, orientación sobre las actividades y servicios que ofrece el hospital de acuerdo a las normas que las regula y acompañamiento si el caso lo amerita.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

- Brindar la información de los flujos de atención de los diferentes departamentos.

5. REQUISITOS MÍNIMOS

- Estudios Técnicos y/ o Universitario en Salud
- Estudios en Ofimática: manejo de paquetes informáticos.
- Experiencia en Atención al usuario en servicios de Salud.
- No tener vínculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o por razón de matrimonio, con funcionarios y directivos de la entidad o con aquellos que tienen a su cargo la administración de bienes o recursos públicos, aun cuando estos hayan cesado en sus funciones en los últimos dos (2) años (Declaración Jurada).
- Ausencia de impedimento o incompatibilidad para laborar al Servicio del

6. PERÍODO DEL SERVICIO

Las actividades se desarrollarán en 3 meses.

7. CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO

Serán cancelados de acuerdo a las siguientes entregas:

- | | |
|--|--------------|
| 1era. Entrega del Informe de actividades mes de mayo | S/. 1,700.00 |
| 2da. Entrega del Informe de actividades mes de junio | S/. 1,700.00 |
| 3ra. Entrega del Informe de actividades mes de julio | S/. 1,700.00 |





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
Víctor Larco Herrera

Oficina de Gestión de la
Calidad

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

8. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

El área usuaria es la encargada de supervisar el cumplimiento de las actividades y de los informes presentados, así como de proporcionar las facilidades para el desarrollo de las actividades del trabajo, materia de la prestación del Servicio por Terceros de Apoyo Administrativo.

El área usuaria previo informe de las actividades cumplidas, firmará la conformidad del Servicio.

9. PENALIDADES:

No aplica



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024