

## Anexo N° 04

### TERMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO

#### 1. AREA SOLICITANTE

Oficina de Seguros Públicos - RSVM.

#### 2. OBJETO DEL SERVICIO

El presente servicio busca garantizar los procesos de afiliación oportuna y con calidez a los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS), procesadas en el aplicativo informático SIASIS

#### 3. FINALIDAD PUBLICA

Enmarcarse en el contexto de la garantía de calidad como un proceso constante en las oficinas de seguros para la verificación, afiliación, reafiliación, cambio de domicilio y actualización de datos de los afiliados al SIS y/o los no afiliados.

#### 4. DESCRIPCION DEL SERVICIO

ITEM	DESCRIPCION
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al usuario externo</li><li>• Afiliaciones al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda.</li><li>• Reafiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda.</li><li>• Cambios de domicilio de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda.</li><li>• Actualización de datos de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda.</li><li>• Bajas de Afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda.</li><li>• Apoyo en la digitación de FUAS de la jurisdicción del punto de digitación</li><li>• Otros procesos administrativos de la Unidad de Seguros Públicos del punto de digitación</li></ul>

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	META
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS SIS - RJ N° 016-2025/SIS- TRANSF N° 100	130

#### 5. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

El presente servicio busca garantizar los diversos procesos de afiliación en la Unidad de Seguros Públicos del Punto de digitación San Agustín de Cajas perteneciente a la Red de Salud Valle del Mantaro.

#### 6. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

Atención al públicos y registro de Afiliaciones en el aplicativo SIASIS y otros brindadas a los afiliados y no afiliados al Seguro Integral de Salud.

#### 7. PERFIL DEL SERVICIO

- Título de técnico Administrativo, técnico en computación y/o afines.
- Experiencia de 1 año en tramites documentarios y/o atención al publico.

#### 8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

- Lugar: Punto de digitación San Agustín de Cajas
- Plazo: 90 días calendario a partir de la recepción de la Orden de Servicio.



## **9. PRODUCTO ENTREGABLE**

- **Primer entregable:** en los 30 días calendario cumpliendo lo siguiente.
  - Atención al usuario externo a demanda.
  - Afiliaciones al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Reafiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Cambios de domicilio de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Actualización de datos de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Bajas de Afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda.
  
- **Segundo entregable:** en los 30 días calendario cumpliendo lo siguiente.
  - Atención al usuario externo a demanda.
  - Afiliaciones al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Reafiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Cambios de domicilio de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Actualización de datos de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Bajas de Afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  
- **Tercer entregable:** en los 30 días calendario cumpliendo lo siguiente.
  - Atención al usuario externo a demanda.
  - Afiliaciones al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Reafiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Cambios de domicilio de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Actualización de datos de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda
  - Bajas de Afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) a demanda

## **10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

El acta de conformidad lo firmara: la Jefatura y el Coordinador de Unidad de Seguros Públicos del Punto de Digitación, con visto bueno de la Jefatura de Administración, previa la presentación del documento de cumplimiento del servicio.

## **11. FORMA DE PAGO**

Monto: S/. 4,500.00. Previa firma de Acta de Conformidad, S/. 1,500.00 por cada entregable

## **12. PLAZO PARA EL PAGO**

El pago se realizará MEDIANTE ABONO al Código de Cuenta Interbancaria (CCI) comunicada por el proveedor, en un plazo no mayor de diez (10) días calendarios, luego de haber recibido la conformidad por parte del Área Usuaría.

## **13. PENALIDAD**

Si el servicio no cumple con las actividades dentro del plazo estipulado, la RSVM le aplicara una penalidad por cada día de retraso, hasta por un monto equivalente al 10% del monto de contratación, el cual debe consignarse en la orden de servicio.

## **14. RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR**

Garantizar la atención al usuario al y brindarle las afiliaciones oportunas del digitación San Agustín de Cajas de la Red de Salud Valle del Mantaro.



**15. CONFIDENCIALIDAD**

El servidor deberá ser cuidadoso con el manejo de información a la que se dio acceso y que se encuentre relacionado a sus actividades, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

**16. PROPIEDAD INTELECTUAL**

La entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación los documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio.

GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO

*C.D. Giovanna Blanca Rondinel*  
E.C. 30700  
JEFA DE LA UNIDAD DE SEGUROS

.....  
**Firma y Sello**  
**Área Usaria**