

| TERMINO DE REFERENCIA                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Denominación de la contratación :      | Lic. Trabajo Social para la Oficina de Gestión de la Calidad del HRDT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. Finalidad publica :                    | Permitirá potenciar la Oficina de Gestión de la Calidad en el área de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. Objetivos de la contratación :         | General :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contratar los servicios de 02 Lic. en Trabajo Social para ejecutar actividades relacionadas a la Oficina de Gestión de la Calidad, específicamente en el área de la PAUS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                           | Específicos :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención del Consultas y/o reclamos de manera oportuna y permanente para la mejorar la satisfacción del usuario externo de los servicios de Salud del HRDT.</li> <li>- Emitir y hacer seguimiento de los documentos e informes que correspondan a la PAUS.</li> <li>- Coordinar con la Oficina de Gestión de la Calidad, temas inherentes a la satisfacción del usuario y de mejora de procesos.</li> <li>- Brindar orientación adecuada, clara y oportuna al usuario externo.</li> </ul> |
| 4. Descripción del servicio a contratar : | <p>El presente servicio consistirá en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención inmediata de reclamos que generan los usuarios externos (De 3 a más reclamos por mes).</li> <li>- Atención inmediata de consultas que generan los usuarios externos (De 15 a más consultas por mes).</li> <li>- Elaboración de Informes Mensuales del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS). (01 Informe por mes),</li> <li>- Elaboración de Informe Trimestral del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS). (01 Informe cada 03 meses).</li> <li>- Emitir Informes técnicos sobre asuntos de su competencia (01 por mes).</li> <li>- Elaboración de Respuesta a los usuarios acerca de su reclamo registrado. (De 3 a más reclamos por mes).</li> <li>- Proponer estrategias Orientadas a la mejora de la Calidad de los procedimientos inherentes a la labor que desempeña. (1 por mes).</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. Plazo de ejecución :                   | 150 DIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. Lugar de ejecución :                   | OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>7. Requisitos del contratista y/o personal clave :</b></p> | <p><b>a) Formación académica :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con título profesional de Trabajo Social.</li> <li>• Contar con habilitación vigente en el colegio profesional correspondiente.</li> </ul> <p><b>b) Experiencia laboral :</b></p> <p><b>Experiencia laboral general:</b><br/>Minima de un (01) año en entidades publicas y/o privadas. Acreditar con constancias.</p> <p><b>Experiencia laboral especifica:</b><br/>Minima mayor a seis (06) meses en el sector publico, en contacto y/o atención a público. Acreditar con constancia de trabajo:</p>       |
| <p><b>8. Entregable :</b></p>                                    | <p>5 entregables:</p> <p><b>Primer Entregable:</b> maximo 30 dias a partir del dia siguiente de notificada la Orden de Servicio.</p> <p><b>Segundo Entregable:</b> maximo 60 dias a partir del dia siguiente de notificada la Orden de Servicio.</p> <p><b>Tercer Entregable:</b> maximo 90 dias a partir del dia siguiente de notificada la Orden de Servicio</p> <p><b>Cuarto Entregable:</b> maximo 120 dias a partir del dia siguiente de notificada la Orden de Servicio.</p> <p><b>Quinto Entregable:</b> maximo 150 dias a partir del dia siguiente de notificada la Orden de Servicio.</p> |

REGION LA LIBERTAD  
Gerencia Regional de Salud

  
**Mc. Carlos Dennis Plasencia Meza**  
 Jefe de la oficina de Gestión de la Calidad  
 Hospital Regional Docente de Trujillo