



I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de la capacitación en el curso: "TICS Y COMUNICACIÓN EN SALUD" para el personal del Ministerio de Salud.

2. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina General de Gestión de Recursos Humanos

3. JUSTIFICACIÓN

Mediante Resolución Secretarial N° D000078-2025-SG-MINSA, se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas - PDP de la Unidad Ejecutora 001 - Administración Central del Ministerio de Salud, correspondiente al ejercicio 2025, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas", y Resolución Directoral N° 047-2024-OGGRH/MINSA que oficializa la "Guía Técnica para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas de la Administración Central del Ministerio de Salud".

En el citado Plan se ha programado la actividad educativa denominada **Curso "TICS Y COMUNICACIÓN EN SALUD"** y ha sido considerada como prioritaria para cubrir las brechas de capacitación y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales del personal de la Dirección General de Telesalud, Referencia y Urgencias.

4. FINALIDAD PÚBLICA

Las acciones de capacitación tienen la finalidad de fortalecer las competencias de los/las servidores/as de la Administración Central del Ministerio de Salud, para mejorar la calidad de los servicios que se brindan y cumplir con los objetivos institucionales.

5. ACTIVIDAD DEL POI RELACIONADA

Categoría presupuestaria	9001 – Acciones Centrales
Producto / proyecto	3999999 – Sin producto
Actividad / acción de inversión / obra	5000005 Gestión de Recursos Humanos
Actividad Operativa	AOI00011700376 / C0219: Capacitación y Perfeccionamiento
Nemónico	0117
Meta	0116

DATOS DEL CUADRO MULTIANUAL DE NECESIDADES

Código del Centro de Costo	11705.07.02.02
Descripción del Centro de Costo	EGC – EQUIPO DE GESTIÓN DE CAPACIDADES
Item SIGA programado	352000011135
Descripción del Item	CURSO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Brindar servicio de capacitación para fortalecer las competencias de los/las servidores/as mejorando los sistemas de salud y la atención a los pacientes.





7. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

7.1 Tipo: Curso

7.2 Modalidad: Virtual Sincrónica

7.3 Número de participantes: cincuenta y seis (56) servidores (2 grupos de 28 participantes).

7.4 Total de horas: treinta y seis (36) horas académicas.

7.5 Metodología

- Creación de actividades colaborativas en pizarras digitales interactivas durante el desarrollo de la capacitación: Padlet, Jumbboard, Quizizz, Kahoot entre otros.
- Recursos de aprendizaje en plataforma de Video conferencia ZOOM, Google Meet, Microsoft Teams
- Uso de casuísticas para el aprendizaje a partir de la experiencia de los participantes
- Uso de gamificación en evaluación (de preferencia)
- Generar apertura de cámara del participante que responde preguntas en el transcurso del proceso de aprendizaje, a fin de interactuar con el docente.
- Solo se permitirá el 20% de inasistencias justificadas a los participantes para rendir la evaluación final.
- Solo se deberá emitir Certificados a los participantes aprobados. (NO se deberán emitir constancias de participación).

7.6 Estructura y Contenido de la Capacitación

Contenido Curricular

I. LAS TICS

- Historia y evolución de las TICS en la salud a nivel mundial y en el Perú.
- Definiciones y características de las TICS al servicio de la salud.
- Principios básicos de las TICS en un servicio de atención telefónica al usuario.
- Avances de la aplicación de las TICS en salud a nivel mundial y local.
- Experiencias exitosas de la aplicación de las TICS en salud a distancia
- Ética y desafíos de las TICS en la transformación digital en salud.

II. LAS TICS Y COMUNICACIÓN EN SALUD

- Uso, accesibilidad y seguridad en el uso de las TICS en un servicio público de orientación telefónica y vía internet.
- Conociendo a los/as usuarios/as y adaptando la tecnología a sus necesidades hacia las diferentes regiones del Perú.
- Cómo afectan las TICS en la relación personal de la salud – paciente – abordaje de prejuicios.
- Aplicación de las TICS para la tele orientación.
- Las nuevas e innovadoras tecnologías para la tele orientación en salud física (medicina, enfermería, obstetricia, nutrición) y salud mental (psicología).
- Alfabetización en inteligencia artificial relacionado a las tics.

III. TICS Y CALIDAD – APLICADOS A LA SALUD

- Condiciones de las TICS para brindar un servicio de calidad.
- Importancia del Iso 9001 ligado al uso de las TICS como fundamento para la atención de calidad al usuario/a

IV. USO DE LAS TICS - TRATAMIENTO DE DATOS

- El rol de las TICS en el tratamiento de datos personales
- Tics y análisis de datos
- Tecnología y proceso de gestión de un call center de orientación en salud

V. USO DE LAS TICS Y CAPACITACIÓN A DISTANCIA

- Nuevas tecnologías orientadas a la capacitación y educación.
- Plataformas tecnológicas y redes sociales como herramientas de capacitación, educación y comunicación en salud.
- Uso de las TICS e inteligencia artificial para la creación de contenido promocional.





VI. LAS TICs Y COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

- Buenas prácticas.
- Para la regulación de los tiempos de duración por cada atención chat para una comunicación eficiente.
- Para el uso del lenguaje en la orientación vía chat.
- Para abordar las quejas y ofensas verbales hacia el profesional que atiende vía chat.
- Los foros on-line como herramienta de asistencia para atención al usuario/a.
- Atención al usuario/a mediante correo electrónico.

VII. TICs E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA TELEORIENTACIÓN

- Beneficios
- Limitaciones ante el criterio del profesional de la salud
- Retos
- Nuevas aplicaciones
- Estrategias para búsqueda y creación de un banco de datos de información confiable en salud para el profesional de la salud (medicina obstetricia, enfermería, nutrición, salud mental) con el uso de la inteligencia artificial.
- Inteligencia Artificial y traducción a lenguas originarias del contenido de la información brindada en la Tele orientación.

VIII. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TICS PARA GESTIÓN DE PLATAFORMA INFORMATIVA DE TELEORIENTACIÓN

- La inteligencia artificial para mejorar los procesos de atención de una central de Tele orientación vía teléfono e internet.
- La inteligencia artificial en el registro y control de errores de los procesos de Tele orientación vía telefónica e internet.
- La inteligencia artificial para mejorar la gestión de emociones de los profesionales de la salud.

7.7 Sobre la evaluación:

El proveedor del servicio deberá evaluar el aprendizaje, de acuerdo a lo siguiente:

- Evaluación de entrada
- Evaluación de participación.
- Evaluación Final

Nota

- ❖ Se evitará la postergación de la evaluación final o entrega de trabajos, salvo casos excepcionales donde se considerará la extensión de un día adicional que no se contabilizará para efectos de la entrega del producto final

7.8 Materiales, equipos e instalaciones:

El proveedor del servicio deberá asegurar que se encuentren a disposición de los participantes, en la plataforma de capacitación:

- El material de estudio, las referencias bibliográficas, material complementario y/o enlaces virtuales.
- El acceso a aplicativos o software o herramientas digitales necesarias para el desarrollo de las sesiones.

7.9 Seguimiento y monitoreo del servicio de capacitación:

El Equipo de Gestión de Capacidades de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos, realizará el seguimiento y monitoreo del desarrollo técnico de la acción de capacitación, mediante coordinaciones con el proveedor, a fin de contar con información sobre ingreso a la plataforma y flexibilidad en el acceso a los





participantes, teniendo la potestad de coordinar los ajustes necesarios para el cumplimiento de los requerimientos técnicos del servicio.

Un instrumento que contribuirá a realizar dichos ajustes es la **encuesta de seguimiento** que se aplicará en la tercera clase de las sesiones programadas enlace de la encuesta: <https://forms.gle/QCcgZxcfJHVpjuEL6>

7.10 De los productos Entregables

Producto Único: Informe Final

La presentación del Informe Final deberá contener la siguiente información:

- Información general del curso: horarios, metodología, cumplimiento de temario, reporte de asistencia, reporte de notas (señalar la condición de aprobado o desaprobado), objetivos, aprendizajes, recomendaciones y conclusiones.
- Enlace para descargar: material de estudio entregado a los participantes (sílabo, presentaciones, material de lectura, entre otros), y certificados de los participantes consignando los siguientes datos: fecha de realización, horas académicas (certificados con código o código QR con temario y notas al reverso,).
- Evidencia de envío de certificados digitales a los participantes.
- Evidencia de haber aplicado la encuesta final de satisfacción a los participantes en la penúltima clase enlace de la encuesta: <https://forms.gle/JHVsA7zGP36BtpaY7>

Dicho entregable debe ser presentado en un plazo no mayor a diez (10) días calendario, luego de finalizada la capacitación mediante documento dirigido al/la Director(a) General de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud

Nota.- El producto Único se remitirá vía digital a través de Mesa de Partes Virtual enlace:

https://sgd.minsa.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2*mesadepartes# llenando y consignando en los campos la información solicitada la misma que estará disponible, las 24 horas del día.

- Los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día hábil.
- Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se considerarán recibidos al día hábil siguiente de su presentación.

7.11 Plazo de entrega

Plazo de la prestación de servicio

El servicio se desarrollará en un plazo máximo de setenta (70) días calendario, computados a partir del día siguiente de firmada el Acta de Inicio de capacitación por ambas partes:

La ejecución se desarrollará de la siguiente manera:

- **Prestación del servicio de capacitación:** hasta sesenta (60) días calendario, calculados a partir del día siguiente de firmada el Acta de inicio de capacitación.
- **Plazo de entrega del Producto Único:** hasta diez (10) días calendario, luego de finalizada la prestación del servicio de la capacitación.

Una vez notificada la Orden de Servicio, el EGC de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos coordinará con el proveedor todo lo relacionado al desarrollo de la actividad educativa (entre otros: fechas de inicio y término, horarios flexibles y frecuencias), de presentarse una eventual modificación de las fechas, horarios o frecuencias por parte del MINSA durante la ejecución, se coordinará con el proveedor la reprogramación, sin perjuicio del costo pactado.

8. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR:

8.1 Requisitos del proveedor:

- Persona de naturaleza jurídica
- Deberá contar con acreditación de la SUNEDU.
- Deberá contar para el desarrollo de las sesiones virtuales con una plataforma LMS. En dicha plataforma deberán cargar todas las clases grabadas y los materiales de capacitación para la correspondiente descarga de los participantes.





- El postor debe acreditar experiencia de haber brindado mínimo de tres (03) actividades de capacitación en la materia solicitada, similar y/o a fin, en entidades públicas o privadas.

Otras obligaciones del proveedor

- Asegurará la puntualidad del docente en todas las sesiones.
- Habilitará, de manera obligatoria al gestor de capacitación, el acceso a las sesiones sincrónicas para la supervisión de la capacitación.

Adicionalmente a la información registrada en la plataforma, el proveedor, creará un grupo de Whatsapp para coordinar y comunicar a los participantes aspectos que se requieran.

8.2 Requisitos del Personal propuesto para el servicio de capacitación:

El proveedor deberá contar como mínimo con el siguiente personal propuesto:

Del/los Expositor/a(es) o Docente/s o Facilitador/es:

- **Profesional titulado en Medicina ó Ingeniería Industrial ó Ingeniería de Sistemas ó Ingeniería de Telecomunicaciones**
El grado y/o título deberá ser acreditado con copia simple del diploma.
- **Especialista en Inteligencia Artificial ó curso en Tics ó Telemedicina ó Investigación**
Se acreditará a través de copia simple de certificado.
- **Experiencia docente mínima de tres (03) actividades de capacitación en la materia solicitada, especialista en Inteligencia artificial ó curso de tics ó investigación, en entidades públicas o privadas.**
La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) Copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) Constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto

9. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

Acta de conformidad

El/la jefe/a de Equipo de Gestión de Capacidades de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos, como área técnica, elabora y suscribe el acta de conformidad de la prestación del servicio, con el Visto Bueno del/la Director/a Ejecutivo/a de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos. De existir observaciones el plazo para la subsanación no podrá ser menos de dos (2) ni mayor de ocho (08) días calendario.

Orden de Servicio

La conformidad en la Orden de servicio será suscrita por el/la Director/a Ejecutivo/a de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos.

10. FORMA DE PAGO

El MINISTERIO DE SALUD se obliga a pagar la contraprestación al PROVEEDOR en un plazo no mayor de diez (10) días calendario, en pago ÚNICO de la siguiente forma:

PAGO ÚNICO	100% del monto total del contrato y/u Orden de Servicio, según corresponda.
------------	---

11. FINANCIAMIENTO

Se abonará con cargo al crédito presupuestario y fuente de financiamiento de Recursos Ordinarios, de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del MINSA.

12. PENALIDADES APLICABLES

Si EL PROVEEDOR incurre en retraso injustificado en el plazo de ejecución de la capacitación, objeto de la Orden de Servicio, el MINISTERIO DE SALUD le aplicará una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de dicha Orden, para dicho efecto tomará como referencia la siguiente fórmula:





$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Dónde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la orden o contrato vigente o ítem que debió ejecutarse, en caso de que estas involucren obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia del retraso.

12.1 Otras Penalidades Aplicables:

N°	SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	PROCEDIMIENTO	PENALIDAD
1	Por cada día de incumplimiento del cronograma de clases sin previo aviso y/o coordinación con el Equipo de Gestión de Capacidades, que permita comunicar oportunamente a los participantes del curso	Acta o reporte o informe de ocurrencia por correo electrónico enviado al proveedor.	1% del monto total del contrato y/u Orden de Servicio
2	Por no entregar o registrar el material educativo en plataforma del proveedor (PPT, grabaciones de clases, Material de lectura etc.) con un día de anticipación en cada sesión programada	Acta o reporte o informe de ocurrencia por correo electrónico enviado al proveedor.	0.5% del monto total del contrato y/u Orden de Servicio
3	Por cada día de tardanza de 20 minutos del docente en las sesiones programadas.	Acta o reporte o informe de ocurrencia por correo electrónico enviado al proveedor.	0.5% del monto total del contrato y/u Orden de Servicio
4	Por cada día de retraso en la entrega del informe final	Se indicará en el acta de conformidad	0.5% del monto total del contrato y/u Orden de Servicio

13. RESOLUCIÓN DE CONTRATO Y/U ORDEN DE SERVICIO

En caso de incumplimiento de obligaciones contractuales el MINISTERIO DE SALUD procederá a resolver el contrato y/u orden, tomando como referencia el procedimiento establecido en los artículos 164 y 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 31564 – Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público y su Reglamento "son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de Prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados En el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad".

PERSONAL DE LA OFICINA USUARIA RESPONSABLE DE LAS COORDINACIONES

Ana Céspedes, correo: acespedes@minsa.gob.pe

14. CLÁUSULAS DE ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

14.1 ANTICORRUPCIÓN:

El proveedor se compromete a no ofrecer, negociar o efectuar cualquier pago o, en general cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato de manera directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 138 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.





El proveedor está obligado a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración a la que se refiere el artículo 138” del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

El proveedor se compromete a:

- *Comunicar a las autoridades competentes de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento.*
- *Adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.*

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en estas cláusulas, durante la ejecución contractual da el derecho a la Entidad correspondiente a resolver automáticamente y de pleno derecho el contrato, bastando para tal efecto que la Entidad remita una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

14.2 ANTISOBORNO:

El proveedor no debe ofrecer, negociar o efectuar cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento.

Asimismo, el proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por la entidad.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.