



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

ACTA DE ADMISIÓN, EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y DECLARATORIA DE DESIERTO

Adjudicación Simplificada N° 017-2024-Primera Convocatoria, derivada del CP N°003-2024-PCM-1

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.”

En la Ciudad de Lima, siendo las 17:30 horas del día 24 de enero de 2025, los integrantes del Comité de Selección designados mediante Resolución Jefatural N° 145-2024-PCM/OGA y reconstituido mediante Resolución Jefatural N° 003-2025-PCM/OGA de fecha 07 de enero de 2025, se efectuó la designación del comité de selección, siendo los siguientes:

Sr. **NELSON ISRAEL SOTELO CANALES**, Presidente Titular (OEC)

Sr. **ROGELIO YONATAN BAUTISTA QUISPE**, Primer Miembro Titular (Conocimiento Técnico)

Sr. **DAVID ENRIQUE ALFARO DEL PIELAGO**, Segundo Miembro Titular (Conocimiento Técnico)

Se reunieron para tratar la siguiente agenda: **ADMISIÓN, EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO.**

I. ANTECEDENTES:

Con fecha 27 de diciembre de 2024, se publicó la convocatoria del procedimiento de selección **Adjudicación Simplificada N° 017-2024-Primera Convocatoria, derivada del CP N°003-2024-PCM-1**, cuyo objeto de **“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL”**.

II. REGISTRO DE PARTICIPANTES:

Conforme al registro obrante en el SEACE, en el presente procedimiento de selección se han inscrito los siguientes participantes:

Nro.	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro en el procedimiento	Estado
1	20550683645	INVERCON PROYECTOS S.A.C.	2024-12-29 20:22:59.0	Válido
2	20602770266	CONTACT BPO S.A.C.	2024-12-30 09:58:49.0	Válido
3	20605361901	INVERSIONES MARHIL S.R.L.	2024-12-31 19:52:41.0	Válido
4	20612051705	JC SISTEMAS Y COMUNICACIONES S.R.L.	2024-12-31 19:55:27.0	Válido
5	20602471277	RAM & MAR INGENIEROS S.A.C.	2025-01-03 07:04:14.0	Válido
6	20604337691	D & F CLEAN S.A.C.	2025-01-05 20:59:55.0	Válido
7	20293093297	CERTICOM SAC	2025-01-06 10:33:43.0	Válido
8	20603068387	EFFECTIVA BPO S.A.C.	2025-01-06 23:43:52.0	Válido
9	20605545948	MAYOLDA INVERSIONES S.A.C.	2025-01-09 20:34:50.0	Válido
10	20601483085	ALTERNATIVA INDUSTRIAL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.	2025-01-13 15:55:58.0	Válido
11	20612573621	CONSTRUCAPRIGLE E.I.R.L.	2025-01-14 11:54:16.0	Válido
12	20613035398	OCAMPER S.A.C.	2025-01-14 14:09:17.0	Válido

III. PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Con fecha el 15 de enero de 2025, se realizó la presentación electrónica de las ofertas a través del SEACE, habiéndose recibido la siguiente oferta:

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Nro.	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de presentación	Hora de presentación	Estado de la propuesta	Estado
1	20602770266	CONTACT BPO S.A.C.	15/01/2025	22:04:09	Enviado	Valido

IV. ADMISIÓN DE OFERTAS:

De conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, previo a la evaluación, se debe verificar la presentación de los documentos requeridos para la admisión de ofertas, así como determinar si las ofertas responden a las características y/o requisitos funcionales y condiciones especificadas en las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida. En razón a lo expuesto, con fecha 16 de enero de 2025, se procedió a la apertura electrónica de las ofertas presentadas en el SEACE, correspondiente al presente procedimiento de selección.

Continuando con la agenda, los integrantes del comité de selección verificaron la documentación solicitada en el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases Integradas del procedimiento de selección, el cual determinó que la única oferta fue ADMITIDA, conforme el siguiente detalle:

N°	POSTOR	FOLIA DO Y VISAD O	a) Declaración jurada de datos del postor (Anexo N° 1)	b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta	c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo N° 2)	d) Declaración jurada de cumplimiento de las EETT contenidas en el Capítulo III (Anexo N° 3)	e) Declaración jurada de plazo de entrega. (Anexo N° 4)	f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso (Anexo N° 5)	g) El precio de la oferta en soles. (Anexo N° 6)	SITUACION
1	CONTACT BPO S.A.C.	Si	PRESENTO (FOLIO 3)	PRESENTO (FOLIO 04-07)	PRESENTO (FOLIO 8)	PRESENTO (FOLIO 9)	PRESENTO (FOLIO 10)	NO APLICA	PRESENTO (FOLIO 11) S/ 8,279,962.56	ADMITIDA

V. EVALUACIÓN DE OFERTAS:

El comité de selección realizó la evaluación de las ofertas, y en mérito de lo antes señalado procede aplicar el factor de evaluación de la única oferta ADMITIDA en concordancia al artículo 74° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, dando como resultado los puntajes señalados:

N°	POSTOR	EVALUACIÓN DE OFERTAS			
		1. ADMISION	FACTOR DE EVALUACIÓN		RESULTADO DE LA EVALUACION
		RESULTADO DE LA ADMISION	A. PRECIO OFERTADO	PUNTAJE	
		ADMITIDA/ NO ADMITIDA	MONTO PRESENTADO		
1	CONTACT BPO S.A.C	ADMITIDA	S/ 8 279,962.56	100.00	1°

VI. CALIFICACIÓN DE OFERTAS:

En concordancia al artículo 75° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: "(...)75.1 Luego de culminada la evaluación, el comité de selección califica a los postores que obtuvieron el primer y segundo lugar según el orden de prelación, verificando que cumplan con los requisitos de calificación especificados en las Bases. La oferta del postor que no cumpla con los requisitos de calificación es descalificada.

75.2. Si alguno de los dos (2) postores no cumple con los requisitos de calificación, el comité de selección verifica los requisitos de calificación de los postores admitidos, según el orden de prelación obtenido en la

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

evaluación, hasta identificar dos (2) postores que cumplan con los requisitos de calificación; salvo que de la revisión de las ofertas, solo se pueda identificar una (1) que cumpla con tales requisitos."

Conforme a ello, se procede a iniciar la calificación de la única oferta presentada, a efectos de verificar que esta cumpla con tales requisitos obteniendo los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN		1° EN ORDEN DE PRELACIÓN
		CONTACT BPO S.A.C
B.	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO	
	Requisitos: a) Sistema de administración de Redes sociales b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones c) Sistema Tablero de indicadores d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNICANAL) Acreditación: Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.	Folio 15 Certificado de Uno de Plataforma UContact Cumple
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE	
	Requisitos: a) Un (01) Jefe de Operaciones: Título profesional y/o Bachiller universitario en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Ciencia de la comunicación, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, Comercio, Negocios, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo. b) Un (01) Supervisor de Operaciones: Bachiller universitario en adelante en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, ciencias de la comunicación, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo. Acreditación: El Título profesional o Bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/ , según corresponda. En caso Título profesional o Bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.	Folio 16 Jefe de Operaciones Juan Lenin Figueroa Meza Bachiller en ingeniería de computación y sistemas – USMP Cumple Folio 16 Supervisor de Operaciones Byron Mark Gordillo Márquez Bachiller en Administración de Empresas. USIL Cumple
	CAPACITACIÓN	
	Requisitos: a) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización en Administración o Gestión de operaciones o Gestión de Proyectos del personal clave requerido como Jefe de Operaciones.	Folio 17 Jefe de Operaciones Juan Lenin Figueroa Meza Diploma de Administración de Negocios emitido por el Instituto San Ignacio del Oyola – ISIL Con una duración de 192 horas de clase. NO CUMPLE (1)

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"**

<p>b) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Curso y/o taller y/o diplomado y/o Especialización en Atención al Cliente del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones.</p> <p>Acreditación: Se acreditará con copia simple de certificados o constancia u otro documento que acredite la capacitación.</p>	<p>Folio 20</p> <p>Supervisor de Operaciones Byron Mark Gordillo Márquez Certificado de estudios, Gestión de Operaciones en Servicios de Atención al cliente, emitido por CONTACT, Con una duración de 40 horas académicas. NO CUMPLE (2)</p>
<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p>	
<p>Requisitos: a) 03 años en puestos de jefe o cargos gerenciales de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones. b) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave 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.</p>	<p>Folio 18 Jefe de Operaciones Juan Lenin Figueroa Meza Constancia de Trabajo como Gerente de Call Center del 19.10.2020 al 31.01.2023 Emitida por CONTACT BPO SAC CUMPLE</p> <p>Folio 16 Supervisor de Operaciones Byron Mark Gordillo Márquez Constancia de Trabajo como Supervisor de Centro de Atención Telefónica del 15.01.2015 al 15.12.2018 Emitida por ALIGNETC SAC CUMPLE</p>
<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p>	
<p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,000,000.00 (diez millones de soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: a) Servicio de Contact Center para el sector público y/o privado. b) Servicio de Call Center para el sector público y/o privado. c) Servicio de atención telefónica para el sector público y/o privado.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹ correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo</p>	<p>Folio 559 - 615 CONTRATO DE PRESTACION DE TELE ATENCION ENTRE SOLUCIONES MULTIMEDIA CHILE S.A y CONTACT BPO SAC (debidamente apostillado)¹ Objeto: Atención de clientes de Servicios de Información telefónica. Fecha 02.07.2021</p> <p>CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELE ATENCIÓN de fecha 16.10.2024</p> <p>Monto ejecutado: US 3,149,852.10 T/C: S/ 11,196,645.81</p> <p>CUMPLE²</p>

¹ <https://consulta.apostilla.gob.cl/QR/xplusKEYRbcFCI5uP0r7RluvnIAA==>

² Se evalúa solo hasta llegar al monto mínimo requerido para el cumplimiento del requisito de calificación de conformidad al principio de informalismo, regulado en el numeral 1.6 del artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, prevé que las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

	se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.	
	RESULTADO: CALIFICADO / DESCALIFICADO	DESCALIFICADO

- (1) El postor presenta para acreditar el requisito de calificación **Capacitación** del Jefe de Operaciones: Diploma de Administración de Negocios emitido por el Instituto San Ignacio del Oyola – ISIL, con una duración de 192 horas de clase, al respecto no es posible por este colegiado realizar la conversión o equivalencia de forma objetiva de la nomenclatura utilizada con respecto a las horas lectivas a efectos de considerar que cumple con el requisito de calificación. En ese punto es importante señalar con la Resolución Viceministerial N° 019-2021-MINEDU se aprobó las "Disposiciones para el proceso de distribución de horas pedagógicas en los Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógica Públicos", que señala en su glosario de términos, entre los cuales no es posible encontrar alguna definición de "horas de clase", sino únicamente definiciones de "horas lectivas", "horas no lectivas" y "horas disponibles". Asimismo, no se identifica de la información adicional para poder identificar si la misma cumple una cantidad de créditos y realizar la equivalencia respectiva.³
- (2) Respecto a la capacitación del personal Supervisor de Operaciones, el postor presento el Certificado de estudios, Gestión de Operaciones en Servicios de Atención al cliente, emitido por CONTACT, con una duración de 40 horas académicas, sin embargo, no es posible por este colegiado realizar la conversión o equivalencia de forma objetiva de la nomenclatura utilizada con respecto a las horas lectivas a efectos de considerar que cumple con el requisito de calificación. Sobre este punto en el marco de la Resolución N° 00252 -2024-TCE-S1, del Tribunal de Contrataciones del Estado, señala en sus considerandos 35 al 37 que: "(...) *no es posible equiparar los términos horas lectivas y horas académicas*", concluyendo que la presentación de documentos que señalen la capacitación en horas académicas para acreditar horas lectivas no son idóneos para el cumplimiento de los requeridos en las bases de los procedimientos de selección conforme ha sido concluido en el considerando 40° conforme se detalla del caso referido: "*Por lo tanto, considerando que las bases integradas del procedimiento de selección exigen que la acreditación de la capacitación se evidencie mediante horas lectivas y que el documento presentado por el Consorcio Impugnante da cuenta de otro tipo de horas, esta Sala concluye que dicho documento (obstante en el folio 148 de la oferta) no es idóneo para acreditar el requisito de calificación capacitación.(el resaltado es nuestro)*".

Finalmente es importante traer a colación lo dispuesto en la Resolución N° 4016-2022-TCE-S4: "(...) *corresponde recordar que no es obligación del comité de selección interpretar el alcance de una oferta, esclarecer ambigüedades, precisar contradicciones o imprecisiones, sino aplicar las bases integradas y evaluar las ofertas en virtud a ellas, realizando un análisis integral de la información y documentación de éstas, que permita generar convicción de lo realmente ofertado, lo contrario implicaría una contravención al principio de competencia, previsto en el literal e) del artículo 2 de la Ley, por el cual los procesos de contratación deben incluir disposiciones que permitan condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación*"

En ese orden de ideas, no se considerar válida las capacitaciones presentadas para acreditar el cumplimiento del factor de calificación del personal clave presentadas por el Postor **CONTACT BPO S.A.C.** por lo que su oferta se declara **DESCALIFICADA**.

Por lo tanto, los miembros del Comité de Selección proceden a **DECLARAR DESIERTO** el procedimiento de selección **Adjudicación Simplificada N° 017-2024-Primera Convocatoria para la "CONTRATACIÓN DE**

³ En ese orden de ideas revisar la Resolución N° 00252 -2024-TCE-S1, del Tribunal de Contrataciones del Estado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL", de conformidad con el numeral 65.1 del artículo 65° del Reglamento, al no contar con ofertas válidas.

Siendo las 18:30 horas del 24 de enero de 2025, se da por concluido el acto firmando los presentes, en señal de conformidad.

ROGELIO YONATAN BAUTISTA QUISPE Primer Miembro Comité de Selección	NELSON ISRAEL SOTELO CANALES Presidente Comité de Selección	DAVID ENRIQUE ALFARO DEL PIELAGO Segundo miembro Comité de Selección