

## **ACTA DE ADMISIÓN, EVALUACIÓN Y CALIFICACION DE OFERTAS, Y BUENA PRO**

### **Concurso Público N° 016-2024-HDNA “SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO”**

En la ciudad de Lima, a los 07 días del mes de noviembre del año 2024, se reunieron los miembros del Comité de Selección encargado de conducir el procedimiento de selección de **Concurso Público N° 016-2024-HDNA** para la contratación del SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO, designados mediante FORMATO F-003-CP N° 016-2024, conformado por los siguientes miembros:

#### **Miembros:**

Diana Flores Salas	Presidente Titular
Carlos Javier Solis Gaspar	Miembro Suplente
Yomira Ericka Yaipen Quiroz	Miembro Titular

El presidente del Comité de Selección, da inicio al acto privado, a fin de dejar constancia de los actuados en el procedimiento de selección de la siguiente manera:

#### **APERTURA DE OFERTAS:**

Durante la etapa de registro de participantes, se registraron en el SEACE un total de 19 participantes al procedimiento de selección en estado valido, de los cuales con fecha 25 de octubre del 2024, presentaron en el módulo de presentación de ofertas, ocho postores según el cuadro N° 1:

### **CUADRO N° 01 REGISTRO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Nro. ítem	Descripción del ítem			
RUC / Código	Nombre o Razón Social	Fecha Presentación	Hora Presentación	Forma de presentación
1	<b>SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO</b>			
20513112727	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	25/10/2024	14:54:17	Electrónico
20519395224	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	25/10/2024	16:14:04	Electrónico
20612814873	CONSORCIO LABORUM PERU	25/10/2024	18:02:38	Electrónico
20609958660	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	25/10/2024	21:06:50	Electrónico
20492425223	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - MDY INT-BPO SAC	25/10/2024	21:32:37	Electrónico
20506760721	IMPULSA365 S.A.C.	25/10/2024	21:40:07	Electrónico
20515719165	KOBRANZAS S.A.C.	25/10/2024	23:11:43	Electrónico
20414989277	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	25/10/2024	23:55:44	Electrónico

Del Registro encontrado, se procedió a la apertura electrónica de las ofertas que se encontraban en estado enviado y válido, a fin de verificar la presentación de los documentos requeridos en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 y 73.3 del artículo 73 del Reglamento de

la Ley de Contrataciones del Estado a fin de determinar si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

#### **ETAPA DE ADMISION:**

Se procedió a verificar la Presentación de las Ofertas en conformidad con lo señalado en el **Art. 52 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado**.

#### **Detalle de la verificación de ofertas:**

- (1) La Oferta del postor **COMDATA GROUP PERU S.A.C.**, Presenta en su oferta económica, el cuadro de Cantidades totales con los precios unitarios por empresa conforme al anexo N° 6 de las bases del procedimiento. Revisados los montos totales por empresa el comité advierte que en el cuadro resumen de desagregado por empresa participante, se han invertido los montos de las empresas Electronoroeste (Enosa) y Electronorte (Ensa), debido a que se trata de un error de digitación el cual no altere el contenido esencial de la oferta presentada por el postor, ya que el cuadro de precios unitarios por empresa señala los montos y cantidades correspondientes a cada empresa participante.  
Se solicitará la subsanación de la oferta conforme a lo señalado en la Opinión N° 067-2018/DTN, quedando el estado de la oferta Pendiente hasta la subsanación de la misma.
- (2) La Oferta del postor **SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.**, Presenta en su oferta económica, el cuadro de Cantidades totales con los precios unitarios por empresa conforme al anexo N° 6 de las bases del procedimiento. Revisados los montos totales por empresa el comité advierte que en el cuadro resumen de desagregado por empresa participante, se han invertido los montos de las empresas Electronoroeste (Enosa) y Electronorte (Ensa), debido a que se trata de un error de digitación el cual no altere el contenido esencial de la oferta presentada por el postor, ya que el cuadro de precios unitarios por empresa señala los montos y cantidades correspondientes a cada empresa participante.  
Se solicitará la subsanación de la oferta conforme a lo señalado en la Opinión N° 067-2018/DTN, quedando el estado de la oferta Pendiente hasta la subsanación de la misma.
- (3) La Oferta del postor **CONSORCIO LABORUM PERU**, Presenta en el anexo N° 1, los datos de 5 consorciados (DELABORUM PLUS S.A.C, GRUPO LABORUM PERU S.A.C., GRUPO G & R.NET S.A.C., GRUPO DLABORUM PLUS S.A.C. y ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA); revisado el RNP de las empresas integrantes del consorcio se advierte que las empresas **DELABORUM PLUS S.A.C** y **ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA**, se encuentran actualmente con Inhabilitación por Sanción de Multa Impaga desde 30/10/2024 según Resolución del Tribunal N° 3687-2024-TCE-S3., por lo tanto no cumple con lo señalado en el Anexo N° 2 Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento.

Al respecto la Directiva N° 005-2019-OSCE/CD<sup>1</sup> en su numeral 7.1 IMPEDIMENTOS PARA SER PARTICIPANTE, POSTOR Y/O CONTRATISTA, señala:

*“Los integrantes del consorcio no deben encontrarse impedidos, suspendidos ni inhabilitados para contratar con el Estado.”*

Por los motivos expuestos la oferta del postor es declarada **NO ADMITIDA**.

<sup>1</sup> Directiva N° 005-2019-OSCE/CD PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN CONSORCIO EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO

- (4) La Oferta del postor **ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.**, Presenta oferta sin foliación.

Se solicitará la subsanación de la oferta conforme a lo señalado en el literal b del numeral 60.2 del artículo 60 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, quedando el estado de la oferta Pendiente hasta la subsanación de la misma.

- (5) La Oferta del postor **MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC**, No Presenta en su oferta económica, el cuadro de Cantidades totales con los precios unitarios por empresa conforme al anexo N° 6, ya que no incluye el monto total en S/ (INC IGV). Por lo cual el comité no puede interpretar los montos que corresponden a cada empresa en el desagregado de costos.

Adicional a ello se advierte que los montos ofertados de cada actividad no se encuentran en relación al precio unitario ofertado en el cuadro de cantidades totales.

*EL reglamento de la Ley de contrataciones señala:*

*"(...)*

*60.2. Son subsanables, entre otros, los siguientes errores materiales o formales:*

*a) La omisión de determinada información en formatos y declaraciones juradas, distintas al plazo parcial o total ofertado y **al precio u oferta económica**;*

Por los motivos expuestos la oferta del postor es declarada **NO ADMITIDA**.

- (6) La Oferta del postor **IMPULSA365 S.A.C.**, No cumple con presentar el anexo N° 4 Declaración Jurada de Plazo de prestación de servicio. conforme al art 60, la información del plazo de la prestación de servicio no es subsanable.

Adicional a ello no presenta en su oferta económica el cuadro de Cantidades totales con los precios unitarios por empresa conforme al anexo N° 6, ya que no incluye el monto total en S/ (INC IGV). Por lo cual el comité no puede interpretar los montos que corresponden a cada empresa en el desagregado de costos.

*EL reglamento de la Ley de contrataciones señala:*

*"(...)*

*60.2. Son subsanables, entre otros, los siguientes errores materiales o formales:*

*a) La omisión de determinada información en formatos y declaraciones juradas, **distintas al plazo parcial o total ofertado y al precio u oferta económica**;*

Por los motivos expuestos la oferta del postor es declarada **NO ADMITIDA**.

- (7) La Oferta del postor **KOBRANZAS S.A.C.**, Presenta en su oferta económica, el cuadro de Cantidades totales con los precios unitarios por empresa conforme al anexo N° 6 de las bases del procedimiento. Revisados los montos totales por empresa el comité advierte que en el cuadro resumen de desagregado por empresa participante, se han invertido los montos de las empresas Electronoroeste (Enosa) y Electronorte (ensa), debido a que se trata de un error de digitación el cual no altere el contenido esencial de la oferta presentada por el postor, ya que el cuadro de precios unitarios por empresa señala los montos y cantidades correspondientes a cada empresa participante.

Se solicitará la subsanación de la oferta conforme a lo señalado en la Opinión N° 067-2018/DTN, quedando el estado de la oferta Pendiente hasta la subsanación de la misma.

- (8) La Oferta del postor **TELEATENTO DEL PERU S.A.C.** No cumple con presentar el anexo N° 4 Declaración Jurada de Plazo de prestación de servicio conforme a lo señalado en las bases

del procedimiento, la declaración jurada indica el plazo en años, sin embargo, el servicio se prestará en días calendario. De conformidad con el art 60, la información del plazo de la prestación de servicio no es subsanable.

No Presenta en su oferta económica, el cuadro de Cantidades totales con los precios unitarios conforme al anexo N° 6, ya que no incluye los precios unitarios, monto total en S/ (INC IGV) y el el desagregado de costos por empresa participante, conforme a lo señalado en las bases del procedimiento.

Adicional a ello presenta el Anexo N° 6 sin firma del Representante

*EL reglamento de la Ley de contrataciones señala:*

*"(...)*

*60.2. Son subsanables, entre otros, los siguientes errores materiales o formales:*

*a) La omisión de determinada información en formatos y declaraciones juradas, distintas al plazo parcial o total ofertado y **al precio u oferta económica**;*

*60.4. En el documento que contiene el precio ofertado u oferta económica puede subsanarse la rúbrica y la foliación. **La falta de firma en la oferta económica no es subsanable.** En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalece este último.(...)*

Por los motivos expuestos la oferta del postor es declarada **NO ADMITIDA**.

Con fecha 04 de noviembre del 2024, se registró en el SEACE la solicitud de subsanación a las empresas **COMDATA GROUP PERU S.A.C., SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. y KOBANZAS S.A.C.**, otorgando un plazo para la subsanación de su oferta hasta el 5 de noviembre del 2024, con el siguiente resultado.

- El postor **COMDATA GROUP PERU S.A.C.**, presentó subsanación dentro del plazo otorgado, sin embargo, no cumplió con presentar el Anexo N° 6 con la subsanación del error de digitación solicitada, motivo por el cual su oferta es declarada **NO ADMITIDA**.
- El postor **SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.**, no cumplió con presentar subsanación de oferta dentro del plazo otorgado, motivo por el cual su oferta es declarada **NO ADMITIDA**.
- EL postor **ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.**, presentó subsanación dentro del plazo otorgado, cumpliendo con presentar su oferta debidamente foliada, motivo por el cual su oferta es declarada **ADMITIDA**.
- El postor **KOBANZAS S.A.C.**, presentó subsanación dentro del plazo otorgado, cumpliendo con presentar el Anexo N° 6 con la subsanación del error de digitación solicitada, motivo por el cual su oferta es declarada **ADMITIDA**.

### **CUADRO N° 02: ADMISIÓN DE OFERTAS**

<b>1 SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO</b>									
<b>N°</b>	<b>Nombre o Razón Social</b>	<b>Declaración jurada de datos del postor.</b>	<b>Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta</b>	<b>Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (Anexo N° 2)</b>	<b>Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (Anexo N° 3)</b>	<b>Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4)</b>	<b>Promesa de consorcio con firmas legalizadas. (Anexo N° 5)</b>	<b>El precio de la oferta en soles. (Anexo N° 6)</b>	<b>Estado</b>
1	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	SI	SI	SI	SI	SI	NO APLICA	NO	NO ADMITIDA
2	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	SI	SI	SI	SI	SI	NO APLICA	NO	NO ADMITIDA
3	CONSORCIO LABORUM PERU (DELABORUMPLUS S.A.C. 10%, GRUPO LABORUM PERU S.A.C. 30%, GRUPO G & R.NET S.A.C. 30%, GRUPO DLABORUM PLUS S.A.C. 20% Y ASTA PERUSOCIEDAD A NONIMACERRADA 10%)	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO ADMITIDA
4	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	SI	SI	SI	SI	SI	NO APLICA	<b>SI</b>	<b>ADMITIDA</b>
5	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - MDY INT-BPO SAC	SI	SI	SI	SI	SI	NO APLICA	NO	NO ADMITIDA
6	IMPULSA365 S.A.C.	SI	SI	SI	SI	NO	NO APLICA	NO	NO ADMITIDA
7	KOBRANZAS S.A.C.	SI	SI	SI	SI	SI	NO APLICA	SI	<b>ADMITIDA</b>
8	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	SI	SI	SI	SI	NO	NO APLICA	NO	NO ADMITIDA

### **EVALUACIÓN DE OFERTAS**

Continuando con los actos del procedimiento, se procede a realizar la etapa de la "Evaluación" en cumplimiento al Art. 74 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el cual consiste en la aplicación de los factores de evaluación con el objeto de determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas.

Revisada las ofertas de las empresas **ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.** y **KOBRANZAS S.A.C.**, se observa que las mismas han incluido en su oferta económica los precios unitarios con dos decimales, sin embargo, en los sub totales no se han considerado los decimales, advirtiéndose errores aritméticos, por lo cual en atención a lo señalado en el art 60 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, en los procedimientos de selección convocados bajo el sistema de contratación a precios unitarios cuando se advierta errores aritméticos, corresponde su corrección al órgano a cargo del procedimiento.

*"Artículo 60. Subsanación de las ofertas  
(...)"*

60.4. En el documento que contiene el precio ofertado u oferta económica puede subsanarse la rúbrica y la foliación. La falta de firma en la oferta económica no es subsanable. En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalece este último. En los sistemas de contratación a precios unitarios o tarifas, cuando se advierta errores aritméticos, corresponde su corrección al órgano a cargo del procedimiento, debiendo constar dicha rectificación en el acta respectiva; en este último caso, dicha corrección no implica la variación de los precios unitarios ofertados.

(...)"

### **CUADRO N° 03: EVALUACIÓN DE OFERTAS**

N°	Nombre o Razón Social	Monto de la Oferta	Puntaje	Monto de la Oferta corregida	Puntaje corregido	Orden de prelación
1	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	67,220,867.00	35.33	67,240,631.40	35.29	2
2	KOBRANZAS S.A.C.	23,749,996.00	100	23,731,103.26	100	1

### **CALIFICACIÓN DE OFERTAS**

Seguidamente se procede a pasar la etapa de "Calificación" en cumplimiento al Art. 75 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por lo cual 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 detallados en el numeral 3.2 del Capítulo III de la sección específica de las bases. La oferta del postor que no cumpla con los requisitos de calificación es descalificada. Si alguno de los dos (2) postores no cumple con los requisitos de calificación, se aplica lo establecido en los numerales 75.2 del artículo 75 del Reglamentos.

En ese orden de ideas el Comité de Selección determina lo siguiente, de acuerdo a lo indicado en los siguientes cuadros:

### **CUADRO N° 04 CALIFICACION DE OFERTAS**

N°	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	ORDEN DE PRELACIÓN	CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CAVE		EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD	ESTADO DE LA OFERTA
			FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA DEL PRERSONAL CLAVE		
1	KOBRANZAS S.A.C.	1	Cumple	Cumple	Cumple	<b>CALIFICADA</b>
2	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	2	No cumple	No cumple	Cumple	DESCALIFICADA

(\*) La Oferta del postor ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C., es declarada **DESCALIFICADA** debido a que no cumple con acreditar la formación académica y experiencia del personal clave conforme a lo señalado en las bases del procedimiento de selección.

El postor presenta en el folio 79, el diploma de bachiller del Sr CERNA YAYA, LARRY JONATHAN, bachiller en **Ciencias políticas**, con lo cual no cumple con la formación académica requerida en las bases del procedimiento en la cual se solicita Bachiller universitario en las Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica,



Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía, no siendo Ciencias políticas una de las carreras solicitada.

El postor presenta en los folios 45, 50, 53, 55, 58, 61,63, 65, 67, 73, 76, 70, 77, 78, 80, y 85, constancias y certificados de trabajo para acreditar la experiencia del personal clave, sin embargo, los documentos no indican las empresas de servicio publico donde se han prestado el servicio, conforme a lo requerido en las bases del procedimiento el cual señala "Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras."

El postor presenta en el folio 82, contrato para acreditar la experiencia del personal clave, sin embargo, no cuenta con la firma del empleado y no adjunta la constancia de conformidad.

**ACUERDOS:**

Teniendo a la vista los resultados de la admisión, evaluación y calificación de la oferta, empleando los criterios establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, el Comité de selección decide lo siguiente:

Otorgar la buena pro del procedimiento de Selección Concurso Público N° 016-2024-HDNA; SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO, conforme al siguiente detalle:

Item	DETALLE	GANADOR	MONTO ADJUDICADO
1	SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO	KOBRANZAS S.A.C.	S/ 23,731,103.26

Luego de leída el acta y estando conforme se concluye el presente acto, siendo las 14:30 del 07 de noviembre del 2024, y en señal de conformidad firma:



Diana Flores Salas  
Presidente Titular

Carlos Javier Solis Gaspar  
Miembro Suplente

Yomira Ericka Yaipen Quiroz  
Miembro Titular