

ACTA DE ADMISIÓN, EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN DE OFERTAS Y OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

CONCURSO PUBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO”

Con fecha 21 de junio de 2024, el Comité de Selección nombrado mediante Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas N° 00118-2024-OAF/OSIPTEL de fecha 25 de abril de 2024 integrado por Emiliano Rojas Socola, miembro Titular quien lo preside, Milagros Maite Heredia Carrizales, Miembro Titular, y Luciano Álvaro Prado Gutiérrez, Miembro Titular, acordaron generar la presente Acta con las actuaciones del colegiado.

El Presidente del Comité de Selección indicó que el objeto de la reunión es señalar que, de la revisión realizada en la ficha electrónica del procedimiento de selección, el día 13 de junio de 2024, el colegiado pudo constatar que se recibieron ocho (08) ofertas que corresponden a los siguientes postores:

- SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC
- ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC
- KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU
- CONTACT BPO S.A.C.
- KOBRANZAS S.A.C.
- TELEATENTO DEL PERU S.A.C.
- ANICA PERU S.A.C.
- CONSORCIO CONCAS

Por lo expuesto, el Comité, llevó a cabo la revisión de las ofertas, encontrando que las ofertas de los postores TELEATENTO DEL PERU S.A.C. y CONSORCIO CONCAS, contenían errores formales en relación a la falta de foliatura de la oferta y firmas legalizadas en la promesa de consorcio, respectivamente, al ser errores formales, estos sí resultaban amparables de subsanación, conforme al artículo 60 del Reglamento, por lo que se solicitó la subsanación a través del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado - SEACE, brindándole un día hábil para poder realizar la subsanación a través del mismo medio.

Con fecha 17 de junio de 2024, los postores TELEATENTO DEL PERU S.A.C. y CONSORCIO CONCAS, subsanaron sus ofertas a través del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE.

Debido a la cantidad de ofertas y el volumen de documentación a revisar, el comité de selección tuvo que postergar la buena pro del procedimiento de selección desde el 18 de junio hasta el 21 de junio de 2024.

Con fecha 21 de junio de 2024, el Comité de Selección, termino la revisión de las ofertas, siendo el resultado de la admisión, el siguiente:

- CONTACT BPO S.A.C., admitido
- KOBRANZAS S.A.C., admitido
- ANICA PERU S.A.C., admitido
- KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU, admitido
- ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, admitido
- SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SAC – SERPROIN PERU S.A.C., no admitido, su oferta no tiene firma manuscrita ni digital, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.7 del capítulo I de las bases integradas, donde se indica que no se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto, adicionalmente no presenta vigencia de poder y describe en su oferta un plazo de ejecución diferente al establecido en las bases integradas, indicando una

prorroga tacita del periodo contratado, cosa que no se establece en los términos de referencia.

- Teleatento del Perú S.A.C., admitido
- Consorcio Concas, admitido

ADMISION DE LA OFERTA								
DETALLE DE LA OFERTA / POSTOR	CONTACT BPO S.A.C.	KOBRANZAS S.A.C.	ANICA PERU S.A.C.	KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU	ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS S.A.C.	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SAC - SERPROIN PERU SAC	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	CONSORCIO CONCAS: SERVICIOS ELECTRICOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L. SERVICIOS E INNOVACIONES CK S.A.C. CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C.
RUC	20602770266	20515719165	20607051284	20546992986	20522540359	20506427551	20414989277	20564533778 20606824344 20515012509
RNP VIGENTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta								
a) Declaración jurada de datos del postor. (Anexo N° 1)	FOLIO 03	FOLIO 02	FOLIO 02	FOLIO 139	FOLIO 02	FOLIO 90	FOLIO 02	FOLIO 04 AL 05
	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.	FOLIO 04 AL 07 (GG)	FOLIO 03 AL 09 (GG)	FOLIO 03 AL 05 (GG)	FOLIO 131 AL 138 (GG)	FOLIO 05 AL 07 (GG)	NO PRESENTA	FOLIO 19 AL 26 (APODERADO) FOLIO 27 AL 35 (APODERADO)	FOLIO 08 AL 09 (1er consorciado) FOLIO 13 AL 15 (2do consorciado) FOLIO 18 AL 31 (3er consorciado)
	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo N°2)	FOLIO 08	FOLIO 10	FOLIO 06	FOLIO 129	FOLIO 09	FOLIO 91	FOLIO 03	FOLIO 23
	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
d) 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)	FOLIO 09	FOLIO 11	FOLIO 07	FOLIO 128	FOLIO 10	FOLIO 92	FOLIO 07	FOLIO 30
	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4)	FOLIO 10	FOLIO 12	FOLIO 08	FOLIO 101	FOLIO 11	FOLIO 93	FOLIO 08	FOLIO 32
	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (Anexo N° 5)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	FOLIO 34 AL 35
	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	SI CUMPLE
	FOLIO 11	FOLIO 13	FOLIO 09	FOLIO 100	FOLIO 12	FOLIO 94	FOLIO 105	FOLIO 37

g) El precio de la oferta en soles. Adjuntar obligatoriamente el Anexo N° 6	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
Precio de la Oferta	3,728,630 .00	2,722,461 .00	2,420,703 .00	4,101,546 .35	2,540,111. 00	4,677,472. 80	3,545,112. 35	3,283,164.1 5
ADMISION DE LA PROPUESTA	ADMITIDA	ADMITIDA	ADMITIDA	ADMITIDA	ADMITIDA	NO ADMITIDA	ADMITIDO	ADMITIDO
OBSERVACIONES	MYPE, MAYOR AL VALOR ESTIMADO		MYPE	MAYOR AL VALOR ESTIMADO	MYPE	FIRMAS NO SON MANUSCRITAS NI DIGITALES, NO PRESENTA VIGENCIA DE PODER		

Culminada la Etapa de Admisión de la Oferta, el Comité de Selección, procedió con la evaluación de las ofertas admitidas obteniendo el siguiente resultado:

FACTORES DE EVALUACION							
Factores de evaluación - Capítulo IV	CONTACT BPO S.A.C.	KOBRAN ZAS SAC	ANICA PERU S.A.C.	KONECT A BTO SL SUCURS AL EN PERU	ANALISIS Y DECISIONE S ESTRATEGI CAS SAC	TELEATEN TO DEL PERU S.A.C.	CONSORCIO CONCAS: SERVICIOS ELECTRICOS Y CONSTRUCCI ON E.I.R.L. SERVICIOS E INNOVACIO NES CK S.A.C. CONSULTIN G AND WORKING INTERNATIO NAL S.A.C.
Folios	FOLIO 11	FOLIO 13	FOLIO 09	FOLIO 100	FOLIO 12	FOLIO 105	FOLIO 37
A) Precio Evaluación: Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ Acreditación: Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6). Valor Estimado: S/ 3'397,416.89							
Punta je máx. 100	3,728,630 .00	2,722,461. 00	2,420,703 .00	4,101,546 .35	2,540,111.00	3,545,112. 35	3,283,164.15
OFERTA DE MENOR VALOR	3,728,630 .00	2,722,461. 00	2,420,703 .00	4,101,546 .35	2,540,111.00	3,545,112. 35	3,283,164.15
PUNTAJE TOTAL	64.92	88.92	100.00	59.02	95.30	68.28	73.73
ORDEN DE PRELACION	6	3	1	7	2	5	4

EVALUACION DE LA OFERTA				
POSTOR	ORDEN	PUNTAJE	ESTADO	PORCENTAJE DE DIFERENCIA CON VALOR ESTIMADO
ANICA PERU S.A.C.	1	100.00	PASA A CALIFICACION	28,74%
ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC	2	95.30	PASA A CALIFICACION	25,23%
KOBRANZAS SAC	3	88.92	PASA A CALIFICACION	19,87%
CONSORCIO CONCAS: SERVICIOS ELECTRICOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L. SERVICIOS E INNOVACIONES CK S.A.C. CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C.	4	73.73	PASA A CALIFICACION	3,36%
TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	5	68.28	PASA A CALIFICACION, POR ENCIMA DE VALOR ESTIMADO	
CONTACT BPO S.A.C.	6	64.92	PASA A CALIFICACION, POR ENCIMA DE VALOR ESTIMADO	
KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU	7	59.02	PASA A CALIFICACION, POR ENCIMA DE VALOR ESTIMADO	

Con el resultado de la evaluación se procedió a realizar la calificación de las ofertas según orden de prelación de conformidad con el artículo 75 del Reglamento de Contrataciones del Estado, hasta conseguir dos ofertas calificadas:

1. **ANICA PERU S.A.C.**, no califica, no acredita el servicio de limpieza con el que debe contar las instalaciones de acuerdo a lo solicitado en el equipamiento estratégico, cabe resaltar que el mantenimiento referido en el documento presentado como contrato preparatorio de promesa de arrendamiento no especifica el servicio de limpieza y de acuerdo a la definición de la real academia de la lengua el mantenimiento es: *"el conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, edificios, industrias, etcétera, pueden seguir funcionando adecuadamente"*, por lo que el comité de selección no puede validar que este documento acredite fehacientemente el servicio de limpieza solicitado como requisito y no existe otra documentación en la oferta, que pueda acreditar lo solicitado.

POSTOR	ANICA PERU S.A.C.
A. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL	
A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO	

<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. <p>Acreditación: De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE</p> <p>AGUA: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE</p> <p>INTERNET: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 NO CUMPLE, NO PRESENTA DOCUMENTOS QUE ACREDITE EL SERVICIO DE LIMPIEZA SOLICITADO.</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: COTIZACION BLIND-GM-F-01 FOLIO 16 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: COTIZACION N° 36-2024GENPE CON PROMESA DE VENTA Y COMPRA FOLIO 13 AL 15 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE</p>
A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE	
A.2.1 FORMACION ACADEMICA	

Requisitos:

Supervisor - Formador

Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.

Acreditación:

El TÍTULO PROFESIONAL 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:

<https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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.

PERSONAL PRESENTADO: GLORIA YANINA SONCCO CHALLCO
GRADO: TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION
FOLIO 25
SI CUMPLE

B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Supervisor - Formador

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.

PERSONAL PRESENTADO: GLORIA YANINA SONCCO CHALLCO
EXPERIENCIA:
CERTIFICADO DE TRABAJO - PACIFICO SEGUROS
SUPERVISORA DE SERVICIO AL CLIENTE
3 AÑOS 1 MES
FOLIO 21
SI CUMPLE

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

Contrato de locación de servicios - Gestión de los servicios de atención al cliente - Constancia de cumplimiento del servicio

S/ 855,000.00

FOLIO 41 AL 46

CUMPLE

Contrato de locación de servicios de Contact Center - Servicios de atención al cliente call y/o contact center - Constancia de cumplimiento del servicio

S/ 1'541,050.50

FOLIO 47 AL 51

CUMPLE

Contrato de locación de servicios - Servicios de un contact center y/o call center calificados en materia de atención al cliente - Constancia de cumplimiento del servicio

S/ 920,000.00

FOLIO 52 AL 57

CUMPLE

Total acreditado: S/ 3'316,050.50

CUMPLE

ORDEN DE PRELACIÓN DE LA EVALUACIÓN

1

OBSERVACION

NO CALIFICA

2. ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, califica.

POSTOR	ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC
A. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL	
A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO	

Requisitos:

- Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia.

- Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento.

- Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú.

Acreditación:

De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.

Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.

De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.

SERVICIOS DE LOCAL:

LUZ:

RECIBO DE LUZ - ENEL
FOLIO 33
CUMPLE

AGUA:

RECIBO DE AGUA - SEDAPAL
FOLIO 34
CUMPLE

TELEFONO:

FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA MOVISTAR - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A.
FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA CLARO - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A.
FOLIO 35-36
CUMPLE

INTERNET:

FACTURA ELECTRONICA - INTERNET DEDICADO - FIBERLUZ TECH S.A.C.
FACTURA ELECTRONICA - ACCESO DEDICADO A INTERNET - CIRION TECHNOLOGIES PERU S.A.
FOLIO 38
CUMPLE

LIMPIEZA:

FACTURA ELECTRONICA - SERVICIO DE LIMPIEZA - CORPORACION YANAPAY S.A.C.
FOLIO 39
CUMPLE

SEGURIDAD O VIGILANCIA:

FACTURA ELECTRONICA - SEGURIDAD - MONITOREO DIGITAL S.A.C.
FOLIO 40
CUMPLE

GRUPO ELECTROGENO:

CONTRATO DE ALQUILER DE GRUPO ELECTROGENO - MULTISERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL E.I.R.L.
FOLIOS 41-42
CUMPLE

UBICACION DEL LOCAL:

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE EDIFICIO
FOLIO 43-45
CUMPLE

**A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL
CLAVE**

A.2.1 FORMACION ACADEMICA

Requisitos:

Supervisor - Formador

Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.

Acreditación:

El TÍTULO PROFESIONAL 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:

<https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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.

PERSONAL PRESENTADO: JONATHAN PONCIANO GOMEZ HUAMAN
GRADO: BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL
FOLIO 31
SI CUMPLE

B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Suervisor - Formador

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.

PERSONAL PRESENTADO: JONATHAN PONCIANO GOMEZ HUAMAN
EXPERIENCIA:
CERTIFICADO DE TRABAJO - ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS
S.A.C.
ANALISTA DE SERVICIOS DE CALL CENTER
7 AÑOS 16 DIAS
FOLIO 30
SI CUMPLE

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

Contrato de locación de servicios de Call Center y Addenda N° 01 - Servicios de contact center - Constancia de conformidad de servicio

S/ 7'955,718.57

FOLIO 14 AL 28

CUMPLE

Total acreditado: S/ 7'955,718.57

CUMPLE

**ORDEN DE PRELACIÓN DE LA
EVALUACIÓN**

2

OBSERVACION

CALIFICA

3. **KOBRANZAS SAC**, no califica, no presenta documentación que acredite el requisito del servicio de limpieza en las instalaciones ofertada, tampoco presenta documentación que acredite la experiencia del postor en la especialidad, de acuerdo a lo solicitado en las bases integradas.

POSTOR	KOBRANZAS SAC
A. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL	
A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO	

<p><u>Requisitos:</u></p> <p>- Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia.</p> <p>- Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento.</p> <p>- Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: RECIBO DE LUZ - ENEL FOLIO 30-31 CUMPLE</p> <p>AGUA: RECIBO DE AGUA - SEDAPAL FOLIO 26-27 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA MOVISTAR - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A. FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA CLARO - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A. FOLIO 35-36 CUMPLE</p> <p>INTERNET: RECIBO - INTERNET - AMERICATEL PERU S.A. FOLIO 28-29 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: NO PRESENTA DOCUMENTACION QUE ACREDITE REQUISITO NO CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: FACTURA ELECTRONICA - AGENTE DE VIGILANCIA PRIVADO DIURNO Y NOCTURNO - CONSORCIO GURKAS S.A.C. FOLIO 22 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: COTIZACION N° 35-2024GENPE CON PROMESA DE VENTA Y COMPRA FOLIOS 23-25 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO CON CLAUSULA DE ALLANAMIENTO FUTURO FOLIO 14-21 CUMPLE</p>
A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE	
A.2.1 FORMACION ACADEMICA	
<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Supervisor - Formador</u> Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.</p> <p><u>Acreditación:</u> El TITULO PROFESIONAL será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la</p>	<p>PERSONAL PRESENTADO: GERARDO DANIEL ALDANA BERNAL GRADO: BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL FOLIO 34 SI CUMPLE</p>

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:
<https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el TITULO PROFESIONAL 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.

B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Supervisor - Formador

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.

PERSONAL PRESENTADO: GERARDO DANIEL ALDANA BERNAL
EXPERIENCIA:
CARTA DE RECOMENDACION - GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO
S.A. - CALIDDA
SUPERVISOR DE CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE
8 AÑOS 1 MES 26 DIAS
FOLIO 44
SI CUMPLE

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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 correspo.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

NO PRESENTA DOCUMENTACION QUE ACREDITE REQUISITO
S/ 0
NO CUMPLE

Total acreditado: S/ 0.00

NO CUMPLE

ORDEN DE PRELACIÓN DE LA EVALUACIÓN

3

OBSERVACION

NO CALIFICA

4. **CONSORCIO CONCAS**, no califica, no presenta documentación que acredite el requisito del servicio de limpieza en las instalaciones ofertada, de acuerdo a lo solicitado en las bases integradas.

POSTOR		CONSORCIO CONCAS: SERVICIOS ELECTRICOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L. SERVICIOS E INNOVACIONES CK S.A.C. CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C.	
A. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL			
A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO			

<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE</p> <p>AGUA: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE</p> <p>INTERNET: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: NO PRESENTA DOCUMENTO QUE ACREDITE REQUISITO NO CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: COMPROMISO DE ALQUILER DE GRUPO ELECTROGENO - NHP INGENIERIA TECNICA S.A.C. FOLIOS 46 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE</p>
<p>A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</p>	
<p>A.2.1 FORMACION ACADEMICA</p>	

Requisitos:

Supervisor - Formador

Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.

Acreditación:

El TÍTULO PROFESIONAL 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: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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.

PERSONAL PRESENTADO: MILITZA ELENA BRAVO MIRANDA
GRADO: BACHILLER EN ECONOMIA
FOLIO 49
SI CUMPLE

B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Supervisor - Formador

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.

PERSONAL PRESENTADO: MILITZA ELENA BRAVO MIRANDA
EXPERIENCIA:
CONSTANCIA DE SERVICIO - MAELCO S.R.L.
ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DE CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
DEL SECTOR ELECTRICO
2 AÑOS 7 MESES 23 DIAS
FOLIO 52
SI CUMPLE

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

Contrato N° 006-2017 - Contrato Complementario del servicio de centros de atención al cliente para Electro Sur Este S.A.A. - Certificado de conformidad N° 175-2017

S/ 173,340.00
FOLIO 57 AL 62
CUMPLE

Contrato N° 465-2015 - Contrato del servicio de centros de atención al cliente para Electro Sur Este S.A.A. - Certificado de conformidad N° 2-2017

S/ 567,965.00
FOLIO 63 AL 82
CUMPLE

Contrato N° 023-2017 y Adenda N° 016-2019 - Contratación de servicio de centros de atención región Cusco para Electro Sur Este S.A.A. - Constancia de cumplimiento de la prestación N° 0128-2019

S/ 1'605,917.00
FOLIO 84 AL 106
CUMPLE

Contrato N° 015-2021 - Contratación del servicio de tercerización de atención al cliente Apurímac para Electro Sur Este S.A.A. - Constancia de cumplimiento de la prestación N° 0118-2022

S/ 869,181.50
FOLIO 108 AL 130
CUMPLE

Total acreditado: S/ 3'216,403.50

CUMPLE

ORDEN DE PRELACIÓN DE LA EVALUACIÓN	4
OBSERVACION	NO CALIFICA

5. **TELEATENTO DEL PERU S.A.C.**, no califica, no presenta documentación que acredite el requisito de ubicación física del Call Center, tampoco presenta contrato para la experiencia del postor en la especialidad, solo presenta acta de conformidad y el requisito es contrato y conformidad, de acuerdo a lo solicitado en las bases integradas.

POSTOR	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.
A. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL	
A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO	

Requisitos:

- Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia.

- Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento.

- Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú.

Acreditación:

De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.

Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.

De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.

SERVICIOS DE LOCAL:

LUZ:

RECIBOS - ENEL Y LUZ DEL SUR
FOLIO 66-68
CUMPLE

AGUA:

RECIBOS DE AGUA - SEDAPAL
FOLIO 41-43
CUMPLE

TELEFONO:

RECIBOS - TELEFONIA - MOVISTAR
FOLIO 51-64
CUMPLE

INTERNET:

FACTURAS ELECTRONICAS - FIBRA OPTICA - FIBERMAX TELECOM SAC
FACTURAS ELECTRONICAS - ENLACE DE INTERNET - CENTURYLINK PERU S.A.C.
FOLIO 45-49
CUMPLE

LIMPIEZA:

PEDIDOS Y DEPOSITOS - SERVICIO DE LIMPIEZA - LIMPIEZA Y APOYO DE PERSONAL SA
FOLIO 80-84

SEGURIDAD O VIGILANCIA:

PEDIDOS Y DESPOSITOS - SERVICIO DE SEGURIDAD - TOTAL ALERT SAC
FOLIO 70-78
CUMPLE

GRUPO ELECTROGENO:

PEDIDOS Y DESPOSITOS - SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE GRUPOS ELECTROGENOS - DELTA MOTOR PERU SAC
FOLIOS 96-101
CUMPLE

UBICACION DEL LOCAL:

NO PRESENTA DOCUMENTO QUE ACREDITE REQUISITO
NO CUMPLE

**A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL
CLAVE**

A.2.1 FORMACION ACADEMICA

Requisitos:

Supervisor - Formador

Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.

Acreditación:

El TITULO PROFESIONAL 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 -

PERSONAL PRESENTADO: MARIA DEL CARMEN MALLQUI CARCELEN
GRADO: BACHILLER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
FOLIO 14
SI CUMPLE

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: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el TITULO PROFESIONAL 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.

B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Supervisor - Formador

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.

PERSONAL PRESENTADO: MARIA DEL CARMEN MALLQUI CARCELEN

EXPERIENCIA:

CONSTANCIA DE TRABAJO - TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

JEFE - JEFATURA M6S - MULTINEGOCIOS I

26 AÑOS 1 MES 25 DIAS

FOLIO 17

CUMPLE

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

ACTA DE CONFORMIDAD N° 009-2022-EGCM - Servicio Integral de Respaldo, Atención y Gestión del Contact Center Aquafono

S/ 0.00

FOLIO 57 AL 62

NO ADJUNTA CONTRATO

NO CUMPLE

Total acreditado: S/ 0.00

NO CUMPLE

**ORDEN DE PRELACIÓN DE LA
EVALUACIÓN**

5

OBSERVACION

NO CALIFICA

6. **CONTACT BPO S.A.C.**, no califica, presenta una cotización de equipo electrógeno y esto no es un documento que fehacientemente demuestre el compromiso de compra del equipo solicitado, ni de posesión del equipo solicitado, adicionalmente presenta facturación para acreditar la experiencia del postor en la especialidad, pero algunos de los depósitos y detracciones de las facturas no acreditan fehacientemente la cancelación de estas, por cuanto algunos depósitos se encuentran por debajo del monto de las facturas y otras por encima del monto facturado, adicionalmente el Contrato N° 173-2021/SUNAT cuenta con conformidades periódicas que señalan el monto al cual se le da la conformidad y el Comité de Selección no puede interpretar el alcance de la oferta por lo que tampoco considera esta documentación.

POSTOR

CONTACT BPO S.A.C.

**A. CAPACIDAD TECNICA Y
PROFESIONAL**

A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO	
<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: RECIBO - ENEL FOLIO 18 CUMPLE</p> <p>AGUA: RECIBO DE PAGO DE SERVICIOS - ZUAZO CENTRO CORPORATIVO FOLIO 19 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: RECIBO - TELEFONIA - WIN EMPRESAS SAC FOLIO 20 CUMPLE</p> <p>INTERNET: RECIBO - INTERNET DEDICADO - WIN EMPRESAS SAC FOLIO 21 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: RECIBO POR HONORARIO ELECTRONICO - SERVICIO DE LIMPIEZA - MARGARITA IRENE VIDAL PEREZ DE MEDINA FOLIO 22 CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: CONTRATO DE TRABAJO SUJETO A MODALIDAD POR SERVICIO ESPECIFICO - SECURITY AGENT - CARLOS FERNANDO MEDINA HOPKINS FOLIO 23-27 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: COTIZACION DE GRUPO ELECTROGENO - TECNO GENERACION SAC FOLIOS 28 NO CUMPLE, LA COTIZACION NO ES UN DOCUMENTO QUE FEHACIENTEMENTE DEMUESTRE EL COMPROMISO DE COMPRA DEL EQUIPO SOLICITADO.</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO - ANDRES AVELINO ZUAZO HERNANDEZ FOLIO 29-34 CUMPLE</p>
A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE	
A.2.1 FORMACION ACADEMICA	

<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Supervisor - Formador</u> Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.</p> <p><u>Acreditación:</u> El TÍTULO PROFESIONAL 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: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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.</p>	<p>PERSONAL PRESENTADO: JUAN LENIN FIGUEROA MEZA GRADO: BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS FOLIO 15 SI CUMPLE</p>
<p>B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Supervisor - Formador</u> Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u> 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>PERSONAL PRESENTADO: JUAN LENIN FIGUEROA MEZA EXPERIENCIA: CONSTANCIA DE TRABAJO - TELEATENTO DEL PERU S.A.C. JEFE DE SERVICIOS DE CALL CENTER 02 AÑOS 2 MESES 13 DIAS FOLIO 17 CUMPLE</p>
<p>B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p>	

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

CONTRATO DE PRESTACION INTEGRAL DE SERVICIOS EXTERNOS DE CONTACT CENTER Y ATENCION AL CLIENTE

WI-NET TELECOM S.A.C. - CONTACT CENTER - PRESENTA FACTURAS, DEPOSITOS Y DETRACCIONES:

FACTURAS ELECTRONICAS: FT01-0000097, FT01-0000118, FT01-0000207, E001-633 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FEHACIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR
S/ 962,151.46

FACTURAS ELECTRONICAS: FT01-0000119, E001-631, FT01-00000150, FT01-00000156, FT01-00000177, FT01-00000193, FT01-00000230 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FEHACIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA POR LO QUE NO SERAN CONSIDERADAS.

CONTRATO N° 173-2021/SUNAT

SUNAT - SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS - PRESENTA CONFORMIDADES PERIODICAS

LAS CONFORMIDADES PRESENTADAS NO ESPECIFICAN EL MONTO CANCELADO POR EL PERIODO POR LO QUE EL COMITE DE SELECCION NO PUEDE ESTABLECER EL VALOR PAGADO EFECTIVAMENTE POR CADA PERIODO, NI POR EL TOTAL DEL CONTRATO.
S/ 0.00

CONTRATO DE CESION DE POSICION CONTRACTUAL

CORPORACION SYZARD SAC - CALL CENTER - PRESENTA FACTURAS, DEPOSITOS Y DETRACCIONES:

FACTURAS ELECTRONICAS: E001-35, E001-42, E001-50, E001-265, E001-288, E001-303, E001-320, E001-326, E001-386, E001-409, E001-421, E001-440, E001-545, E001-472, E001-483 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FEHACIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR
S/ 186,689.38

FACTURAS ELECTRONICAS: E001-46, E001-59, E001-70, E001-75, E001-78, E001-85, E001-88, E001-93, E001-98, E001-106, E001-112, E001-118, E001-128, E001-133, E001-144, E001-159, E001-170, E001-178, E001-196, E001-251, E001-215 Y NOTA DE CREDITO, E001-224 Y NOTA DE CREDITO, E001-232 Y NOTA DE CREDITO, E001-254 Y NOTA DE CREDITO, E001-278, E001-351, E001-362, E001-372 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FEHACIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.

CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CENTRO DE LLAMADAS (CALL-CENTER)

PRODUCTOS SANCELA DEL PERU S.A. - CALL CENTER -PRESENTA FACTURAS Y DETRACCIONES

FACTURAS ELECTRONICAS: E001-81, E001-86, E001-89, E001-94, E001-100, E001-108, E001-114, E001-122, E001-129, E001-143, E001-145, E001-155, E001-160, E001-169, E001-183, E001-194, E001-202, E001-210, E001-221, E001-262, E001-271, E001-280, E001-305, E001-301, E001-317, E001-322, E001-339, E001-355, E001-367, E001-382, E001-390, E001-407, E001-427, E001-441, E001-464, E001-480 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FEHACIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR
S/ 230,030.90

FACTURAS ELECTRONICAS: E001-235, E001-239 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FEHACIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.

CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS

MALL PLAZA PERU S.A. - CONTACT CENTER - PRESENTA FACTURAS Y DETRACCIONES

FACTURAS ELECTRONICAS: E001-185, E001-192, E001-201, E001-208,

	<p>E001-217, E001-230, E001-234, E001-255, E001-281, E001-292, E001-312 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FEHACIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR</p> <p>S/ 115,276.56</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: E001-346, E001-347, E001-348, E001-357, E001-376, E001-377, E001-394, E001-446, E001-447 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FEHACIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.</p> <p>CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS</p> <p>COMPAÑIA PERUANA DE RADIOFUSION S.A. - SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AMERICA TVGO - PRESENTA FACTURAS Y DETRACCIONES</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: E001-184, E001-198, E001-220, E001-226, E001-233, E001-252, E001-267, E001-279, E001-283, E001-324, E001-328, E001-333, E001-359, E001-349, E001-385, E001-399, E001-412, E001-439, E001-458, E001-469, E001-487, E001-488 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FEHACIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR</p> <p>S/ 99,651.59</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: E001-193, E001-205, E001-295, E001-300, E001-302, E001-313, E001-316, E001-364, E001-369 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FEHACIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.</p> <p>Total acreditado: S/ 1'593,799.89</p> <p>NO CUMPLE</p>
ORDEN DE PRELACIÓN DE LA EVALUACIÓN	6

7. KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU, no califica, no presenta conformidad del contrato de prestación de servicios de call center, de acuerdo a los solicitado en las bases.

POSTOR	KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU
A. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL	
A.1 EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO	

<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: INFORME DE SERVICIOS BASICOS LUZ Y AGUA - ADMINISTRACION DE EDIFICIO - CUSHMAN & WAKEFIELD FOLIO 83-89 CUMPLE</p> <p>AGUA: INFORME DE SERVICIOS BASICOS LUZ Y AGUA - ADMINISTRACION DE EDIFICIO - CUSHMAN & WAKEFIELD FOLIO 83-89 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: DEPOSITO - TELEFONIA - AMERICA MOVIL S.A.C. FOLIO 81 CUMPLE</p> <p>INTERNET: DEPOSITO - INTERNET - WIN EMPRESAS SAC FOLIO 82 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: CONTRATO N° 02 KBTO 2024-SSAYS S.A.C. DE PRESTACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LIMPIEZA - SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS SAC FOLIO 72-80 CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: CONTRATO DE INTERMEDIACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA - VIGILANCIA PRIVADA - G4S PERU SAC FOLIO 57-71 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: ORDEN DE COMPRA 314000735 - GENERAL ENERGY PERU SAC CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS Y ORDEN DE TALLER POR CONTRATO DE MANTENIMIENTO - MANTENIMIENTO DE GRUPOS ELECTROGENOS - MOTORES DIESEL ANDINOS SA FOLIOS 36-56 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO - EL PACIFICO VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. FOLIOS 90-98 CUMPLE</p>
<p>A.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</p>	
<p>A.2.1 FORMACION ACADEMICA</p>	

Requisitos:

Supervisor - Formador

Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.

Acreditación:

El TÍTULO PROFESIONAL 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: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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.

PERSONAL PRESENTADO: SERGIO DICK MORILLOS CAMPOS
GRADO: BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FOLIO 34-35
SI CUMPLE

B.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Supervisor - Formador

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.

PERSONAL PRESENTADO: SERGIO DICK MORILLOS CAMPOS
EXPERIENCIA:
CONSTANCIA DE TRABAJO - SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.
- ENTEL CONNECT CENTER
JEFE DE PLATAFORMA
2 AÑOS 6 MESES 11 DIAS
FOLIO 33
SI CUMPLE

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleatención y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CALL CENTER - Servicio de Call Center Calidda

S/ 0.00

FOLIO 01 AL 31

NO ADJUNTA CONFORMIDAD DEL CONTRATO

NO CUMPLE

Total acreditado: S/ 0.00

NO CUMPLE

ORDEN DE PRELACIÓN DE LA EVALUACIÓN	7
OBSERVACION	NO CALIFICA

Finalmente, se adjunta como anexo a la presente acta los cuadros de admisión, evaluación y calificación que fueron elaborados por el Comité de Selección, y, vistos los resultados, se concluyó:

- Otorgar la Buena Pro del presente procedimiento de selección al postor ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC por S/ 2'540,111.00 (Dos Millones Quinientos Cuarenta Mil Ciento Once y 00/100 Soles).
- Registrar la Buena Pro en la ficha electrónica del SEACE en la fecha establecida en el cronograma.

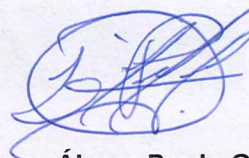
Culminado el presente acto; el Comité, da la conformidad del contenido.



Emiliano Rojas Socola
Presidente Titular del Comité de Selección



Milagros Maite Heredia Carrizales
Miembro Titular



Luciano Álvaro Prado Gutiérrez
Miembro Titular

Nota: 03 ofertas presentadas / 07 ofertas admitidas

CONCURSO PUBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO

FACTORES DE EVALUACION					
Factores de evaluación - Capítulo IV		CONTACT BRO S.A.C.	KOBRANZAS SAC	ANICA PERU S.A.C.	
Folios		FOLIO 11	FOLIO 13	FOLIO 09	FOLIO 100
A) Precio Evaluación: Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. $PI = Qm \times PMP$ OI Acreditación: Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6). Valor Estimado: S/ 3 397,416.89					
Puntaje máx. 100		3,728,630.00	2,722,461.00	2,420,703.00	4,101,546.35
OFERTA DE MENOR VALOR		3,728,630.00	2,722,461.00	2,420,703.00	4,101,546.35
PUNTAJE TOTAL		64.92	88.92	100.00	59.02
ORDEN DE PRELACION		6	3	1	7

EVALUACION DE LA OFERTA				
POSTOR	ORDEN	PUNTAJE	ESTADO	PORCENTAJE DE DIFERENCIA CON VALOR ESTIMADO
ANICA PERU S.A.C.	1	100.00	PASA A CALIFICACION	28.74%
ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC	2	95.30	PASA A CALIFICACION	25.23%
KOBRANZAS SAC	3	88.92	PASA A CALIFICACION	19.87%
CONSORCIO CONCAS: SERVICIOS ELECTRICOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L. SERVICIOS E INNOVACIONES CK S.A.C. CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C.	4	73.73	PASA A CALIFICACION	3.36%
TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	5	68.28	PASA A CALIFICACION, POR ENCIMA DE VALOR ESTIMADO	
CONTACT BRO S.A.C.	6	64.92	PASA A CALIFICACION, POR ENCIMA DE VALOR ESTIMADO	
KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU	7	59.02	PASA A CALIFICACION, POR ENCIMA DE VALOR ESTIMADO	

POSTOR	ANICA PERU S.A.C.
A. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL	
A.1. EQUIPAMIENTO ESTABLECIDO	
Resultados: - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automática, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. Acreditación: De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. O, válidos presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler. Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler. De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.	SERVICIOS DE LOCAL: LUZ: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE AGUA: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE TELÉFONO: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE INTERNET: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE LIMPIEZA: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 NO CUMPLE, NO PRESENTA DOCUMENTOS QUE ACREDITE EL SERVICIO DE LIMPIEZA SOLICITADO. SEGURIDAD O VIGILANCIA: COTIZACIÓN BUNDO-04-A-02 FOLIO 16 CUMPLE GRUPO ELECTROGENO: COTIZACIÓN N° 36-2024GENPE CON PROMESA DE VENTA Y COMPRA FOLIO 13 AL 15 CUMPLE UBICACIÓN DEL LOCAL: CONTRATO PREPARATORIO DE PROMESA DE ARRENDAMIENTO INCLUYE LUZ, AGUA, MANTENIMIENTO, INTERNET Y TELEFONIA FOLIO 11-12 CUMPLE
A.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE	
A.2.1. FORMACIÓN ACADÉMICA	
Resultados: Supervisor - Formador Título universitario o bachiller en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de sistemas y/o Ingeniería electrónica y/o Ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología. Acreditación: El TÍTULO PROFESIONAL 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://entrega.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstituto.minedu.gob.pe/ , según corresponda. En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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.	PERSONAL PRESENTADO: GLORIA YANINA SONCZO CHALLCO GRADO: TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN FOLIO 25 CUMPLE
A.2. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE	
Resultados: Supervisor - Formador Dos (02) años en cargo de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual), en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado. De presentarse experiencia ejercida paralelamente (traspase), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el período traspasado. 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.	PERSONAL PRESENTADO: GLORIA YANINA SONCZO CHALLCO EXPERIENCIA: CERTIFICADO DE TRABAJO - PACIFICO SEGUROS SUPERVISORA DE SERVICIO AL CLIENTE 3 AÑOS 1 MES FOLIO 21 CUMPLE
B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD	
Resultados: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 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. Se considerará servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center y/o Servicio de teleasistencia y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica. Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.	Contrato de locación de servicios - Gestión de los servicios de atención al cliente - Constancia de cumplimiento del servicio S/ 855,000.00 FOLIO 41 AL 46 CUMPLE Contrato de locación de servicios de Contact Center - Servicios de atención al cliente call y/o contact center - Constancia de cumplimiento del servicio S/ 1'541,050.50 FOLIO 47 AL 51 CUMPLE Contrato de locación de servicios - Servicios de un contact center y/o call center calificados en materia de atención al cliente - Constancia de cumplimiento del servicio S/ 520,000.00 FOLIO 52 AL 57 CUMPLE Total acreditado: S/ 3'316,050.50 CUMPLE
ORDEN DE PRELACIÓN DE LA EVALUACIÓN	1
OBSERVACION	NO CALIFICA
POSTOR QUE ADELANZA LA BÚSQUEDA	
RECUERDO	
VALOR ADJUDICADO (EN SOLES)	

ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC	KOBRANZAS SAC
<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: RECIBO DE LUZ - ENEL FOLIO 33 CUMPLE</p> <p>AGUA: RECIBO DE AGUA - SEDAPAL FOLIO 34 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA MOVISTAR - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A. FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA CLARO - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A. FOLIO 35-36 CUMPLE</p> <p>INTERNET: FACTURA ELECTRONICA - INTERNET DEDICADO - FIBERLUZ TECH S.A.C. FACTURA ELECTRONICA - ACCESO DEDICADO A INTERNET - ORION TECHNOLOGIES PERU S.A. FOLIO 38 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: FACTURA ELECTRONICA - SERVICIO DE LIMPIEZA - CORPORACION YANAPAY S.A.C. FOLIO 39 CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: FACTURA ELECTRONICA - SEGURIDAD - MONITOREO DIGITAL S.A.C. FOLIO 40 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: CONTRATO DE ALQUILER DE GRUPO ELECTROGENO - MULTISERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL E.I.R.L. FOLIOS 43-42 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE EDIFICIO FOLIO 43-45 CUMPLE</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: RECIBO DE LUZ - ENEL FOLIO 30-31 CUMPLE</p> <p>AGUA: RECIBO DE AGUA - SEDAPAL FOLIO 36-37 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA MOVISTAR - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A. FACTURA ELECTRONICA - TELEFONIA CLARO - CORPORACION DE SERVICIOS GR S.A. FOLIO 35-36 CUMPLE</p> <p>INTERNET: RECIBO - INTERNET - AMERICATEL PERU S.A. FOLIO 28-29 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: NO PRESENTA DOCUMENTACION QUE ACREDITE REQUISITO NO CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: FACTURA ELECTRONICA - AGENTE DE VIGILANCIA PRIVADO DIURNO Y NOCTURNO - CONSORCIO GURKAS S.A.C. FOLIO 22 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: COTIZACION N° 35-2024GENPE CON PROMESA DE VENTA Y COMPRA FOLIOS 23-25 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO CON CLAUSULA DE ALLANAMIENTO FUTURO FOLIO 14-21 CUMPLE</p>
<p>PERSONAL PRESENTADO: JONATHAN PONCIANO GOMEZ HUAMAN GRADO: BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL FOLIO 31 SI CUMPLE</p>	<p>PERSONAL PRESENTADO: GERARDO DANIEL ALDANA BERNAL GRADO: BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL FOLIO 34 SI CUMPLE</p>
<p>PERSONAL PRESENTADO: JONATHAN PONCIANO GOMEZ HUAMAN EXPERIENCIA: CERTIFICADO DE TRABAJO - ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS S.A.C. ANALISTA DE SERVICIOS DE CALL CENTER 7 AÑOS 16 DIAS FOLIO 30 SI CUMPLE</p>	<p>PERSONAL PRESENTADO: GERARDO DANIEL ALDANA BERNAL EXPERIENCIA: CARTA DE RECOMENDACION - GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S.A. - CALIDA SUPERVISOR DE CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE 8 AÑOS 1 MES 26 DIAS FOLIO 44 SI CUMPLE</p>
<p>Contrato de locacion de servicios de Call Center y Adenda N° 01 - Servicios de contact center - Constancia de conformidad de servicio S/ 7'955,718.57 FOLIO 14 AL 28 CUMPLE</p> <p>Total acreditado: S/ 7'955,718.57 CUMPLE</p>	<p>NO PRESENTA DOCUMENTACION QUE ACREDITE REQUISITO S/ 0 NO CUMPLE</p> <p>Total acreditado: S/ 0.00 NO CUMPLE</p>
2	3
CALIFICA	NO CALIFICA

h

L

g

CONCURSO PUBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO

CLASIFICACION DE LA OFERTA

CONSORCIO CONCAS: SERVICIOS ELECTRICOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L. SERVICIOS E INNOVACIONES CK S.A.C. CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C.	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.
SERVICIOS DE LOCAL: LUZ: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE AGUA: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE TELEFONO: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE INTERNET: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE LIMPIEZA: NO PRESENTA DOCUMENTO QUE ACREDITE REQUISITO NO CUMPLE SEGURIDAD O VIGILANCIA: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE GRUPO ELECTROGENO: COMPROMISO DE ALQUILER DE GRUPO ELECTROGENO - NHP INGENIERIA TECNICA S.A.C. FOLIO 46 CUMPLE UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ADENDA 7 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INCLUYE AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET Y SEGURIDAD FOLIO 40-44 CUMPLE	SERVICIOS DE LOCAL: LUZ: RECIBOS - ENEL Y LUZ DEL SUR FOLIO 86-88 CUMPLE AGUA: RECIBOS DE AGUA - SEDAPAL FOLIO 41-43 CUMPLE TELEFONO: RECIBOS - TELEFONIA - MOVISTAR FOLIO 51-64 CUMPLE INTERNET: FACTURAS ELECTRONICAS - FIBRA OPTICA - FIBERMAX TELECOM SAC FACTURAS ELECTRONICAS - ENLACE DE INTERNET - CENTURYLINK PERU S.A.C. FOLIO 45-48 CUMPLE LIMPIEZA: PEDIDOS Y DEPÓSITOS - SERVICIO DE LIMPIEZA - LIMPIEZA Y APOYO DE PERSONAL SA FOLIO 80-84 CUMPLE SEGURIDAD O VIGILANCIA: PEDIDOS Y DEPÓSITOS - SERVICIO DE SEGURIDAD - TOTAL ALERT SAC FOLIO 70-78 CUMPLE GRUPO ELECTROGENO: PEDIDOS Y DEPÓSITOS - SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE GRUPOS ELECTROGENOS - DELTA MOTOR PERU SAC FOLIO 96-101 CUMPLE UBICACION DEL LOCAL: NO PRESENTA DOCUMENTO QUE ACREDITE REQUISITO NO CUMPLE
PERSONAL PRESENTADO: MILITZA ELENA BRAVO MIRANDA GRADO: BACHILLER EN ECONOMIA FOLIO 49 SI CUMPLE	PERSONAL PRESENTADO: MARIA DEL CARMEN MALLQUI CARCELLEN GRADO: BACHILLER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS FOLIO 14 SI CUMPLE
PERSONAL PRESENTADO: MILITZA ELENA BRAVO MIRANDA EXPERIENCIA: CONSTANCIA DE SERVICIO - MALLCO S.R.L. ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DE CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE DEL SECTOR ELECTICO 2 AÑOS 7 MESES 23 DIAS FOLIO 52 SI CUMPLE	PERSONAL PRESENTADO: MARIA DEL CARMEN MALLQUI CARCELLEN EXPERIENCIA: CONSTANCIA DE TRABAJO - TELEATENTO DEL PERU S.A.C. JPE - JERARQUIA MES - MULTIMEDIOS I 26 AÑOS 1 MES 25 DIAS FOLIO 17 CUMPLE
Contrato N° 006-2017 - Contrato Complementario del servicio de centros de atención al cliente para Electro Sur Este S.A.A. - Certificado de conformidad N° 175-2017 S/ 171,340.00 FOLIO 57 AL 62 CUMPLE Contrato N° 465-2015 - Contrato del servicio de centros de atención al cliente para Electro Sur Este S.A.A. - Certificado de conformidad N° 2-2017 S/ 567,965.00 FOLIO 63 AL 82 CUMPLE Contrato N° 023-2017 y Adenda N° 016-2018 - Contratación de servicio de centros de atención según Cusco para Electro Sur Este S.A.A. - Constancia de cumplimiento de la prestación N° 0128-2019 S/ 210,517.00 FOLIO 84 AL 106 CUMPLE Contrato N° 015-2021 - Contratación del servicio de tercerización de atención al cliente Apurímac para Electro Sur Este S.A.A. - Constancia de cumplimiento de la prestación N° 0118-2021 S/ 869,181.50 FOLIO 108 AL 130 CUMPLE Total acreditado: S/ 3'216,403.50 CUMPLE	ACTA DE CONFORMIDAD N° 009-2022-EGCM - Servicio Integral de Respuesta, Atención y Gestión del Contact Center Ascallano S/ 0.00 FOLIO 57 AL 62 NO AGIUNTA CONTRATO NO CUMPLE Total acreditado: S/ 0.00 NO CUMPLE
4	5
NO CALIFICA	NO CALIFICA

ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC

20522540359

2,540,111.00

CONTACT BPO S.A.C.	KONECTA BTO SL SUCURSAL EN PERU
<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: RECIBO - ENEL FOLIO 18 CUMPLE</p> <p>AGUA: RECIBO DE PAGO DE SERVICIOS- ZUAZO CENTRO CORPORATIVO FOLIO 19 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: RECIBO - TELEFONIA - WIN EMPRESAS SAC FOLIO 20 CUMPLE</p> <p>INTERNET: RECIBO - INTERNET DEDICADO - WIN EMPRESAS SAC FOLIO 21 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: RECIBO POR HONORARIO ELECTRONICO - SERVICIO DE LIMPIEZA - MARGARITA IRENE VIDAL PEREZ DE MEDINA FOLIO 22 CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: CONTRATO DE TRABAJO SUJETO A MODALIDAD POR SERVICIO EMPLEADO - SECURITY AGENT - CARLOS FERNANDO MEDINA HOPKINS FOLIO 23-27 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: COTIZACION DE GRUPO ELECTROGENO - TECNO GENERACION SAC FOLIOS 28 NO CUMPLE, LA COTIZACION NO ES UN DOCUMENTO QUE FENAHIENTEMENTE DEMUESTRE EL COMPROMISO DE COMPRA DEL EQUIPO SOLICITADO.</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO - ANDRES AVELINO ZUAZO HERNANDEZ FOLIO 29-34 CUMPLE</p>	<p>SERVICIOS DE LOCAL:</p> <p>LUZ: INFORME DE SERVICIOS BASICOS LUZ Y AGUA - ADMINISTRACION DE EDIFICIO - CUSHMAN & WAKEFIELD FOLIO 83-89 CUMPLE</p> <p>AGUA: INFORME DE SERVICIOS BASICOS LUZ Y AGUA - ADMINISTRACION DE EDIFICIO - CUSHMAN & WAKEFIELD FOLIO 83-89 CUMPLE</p> <p>TELEFONO: DEPOSITO - TELEFONIA - AMERICA MOVIL S.A.C. FOLIO 81 CUMPLE</p> <p>INTERNET: DEPOSITO - INTERNET - WIN EMPRESAS SAC FOLIO 82 CUMPLE</p> <p>LIMPIEZA: CONTRATO N° 02 1870 2024-DSAYS S.A.C. DE PRESTACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LIMPIEZA - SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS SAC FOLIO 72-80 CUMPLE</p> <p>SEGURIDAD O VIGILANCIA: CONTRATO DE INTERMEDIACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA - VIGILANCIA PRIVADA - GAS PERU SAC FOLIO 57-73 CUMPLE</p> <p>GRUPO ELECTROGENO: ORDEN DE COMPRA 314000735 - GENERAL ENERGY PERU SAC CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS Y ORDEN DE TALLER POR CONTRATO DE MANTENIMIENTO - MANTENIMIENTO DE GRUPOS ELECTROGENOS - MOTORES DIESEL ANDINOS SA FOLIOS 86-96 CUMPLE</p> <p>UBICACION DEL LOCAL: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO - EL PACIFICVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. FOLIOS 90-98 CUMPLE</p>
<p>PERSONAL PRESENTADO: JUAN LENIN FIGUEROA MEZA GRADO: BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS FOLIO 15 SI CUMPLE</p>	<p>PERSONAL PRESENTADO: SERGIO DICK MORILLOS CAMPOS GRADO: BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FOLIO 34-35 SI CUMPLE</p>
<p>PERSONAL PRESENTADO: JUAN LENIN FIGUEROA MEZA EXPERIENCIA: CONSTANCIA DE TRABAJO - TELEFONTO DEL PERU S.A.C. JEFE DE SERVICIOS DE CALL CENTER 02 AÑOS 2 MESES 13 DIAS FOLIO 17 CUMPLE</p>	<p>PERSONAL PRESENTADO: SERGIO DICK MORILLOS CAMPOS EXPERIENCIA: CONSTANCIA DE TRABAJO - SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A. - ENTEL CONNECT CENTER JEFE DE PLATAFORMA 2 AÑOS 6 MESES 11 DIAS FOLIO 33 SI CUMPLE</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACION INTEGRAL DE SERVICIOS EXTERNOS DE CONTACT CENTER Y ATENCION AL CLIENTE WIN-NET TELECOM S.A.C. - CONTACT CENTER - PRESENTA FACTURAS, DEPOSITOS Y DETRACCIONES: FACTURAS ELECTRONICAS: F701-0000007, F701-0000118, F701-00000207, (0001-63) CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FENAHIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR S/ 162,153.46</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: F701-0000119, (0001-63), F701-00000156, F701-00000177, F701-00000193, F701-00000330 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FENAHIENTEMENTE LOS OSICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA POR LO QUE NO SERAN CONSIDERADAS.</p> <p>CONTRATO N° 179-2022/SUNAT SUNAT - SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS - PRESENTA CONFORMIDADES PERIODICAS LAS CONFORMIDADES PRESENTADAS NO ESPECIFICAN EL MONTO CANCELADO POR EL PERIODO POR LO QUE EL COMITE DE SELECCION NO PUEDE ESTABLECER EL VALOR PAGADO EFECTIVAMENTE POR CADA PERIODO, NI POR EL TOTAL DEL CONTRATO. S/ 0.00</p> <p>CONTRATO DE CESION DE POSICION CONTRACTUAL CORPORACION OTAZO SAC - CALL CENTER - PRESENTA FACTURAS, DEPOSITOS Y DETRACCIONES: FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-35, 0001-42, 0001-50, 0001-265, 0001-288, 0001-303, 0001-126, 0001-386, 0001-409, 0001-421, 0001-440, 0001-545, 0001-472, 0001-483 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FENAHIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR S/ 186,689.38</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-46, 0001-59, 0001-70, 0001-75, 0001-78, 0001-85, 0001-88, 0001-93, 0001-88, 0001-106, 0001-122, 0001-118, 0001-128, 0001-133, 0001-144, 0001-159, 0001-170, 0001-178, 0001-196, 0001-251, 0001-215 Y NOTA DE CREDITO, 0001-224 Y NOTA DE CREDITO, 0001-232 Y NOTA DE CREDITO, 0001-254 Y NOTA DE CREDITO, 0001-278, 0001-351, 0001-362, 0001-372 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FENAHIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.</p> <p>CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CENTRO DE LLAMADAS (CALL-CENTER) PRODUCTOS SANCILLA DEL PERU S.A. - CALL CENTER - PRESENTA FACTURAS Y DETRACCIONES: FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-41, 0001-46, 0001-89, 0001-94, 0001-100, 0001-108, 0001-124, 0001-122, 0001-129, 0001-143, 0001-145, 0001-155, 0001-160, 0001-169, 0001-183, 0001-194, 0001-202, 0001-210, 0001-221, 0001-262, 0001-271, 0001-280, 0001-305, 0001-301, 0001-317, 0001-322, 0001-339, 0001-355, 0001-367, 0001-382, 0001-390, 0001-407, 0001-427, 0001-441, 0001-464, 0001-480 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FENAHIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR S/ 230,030.90</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-235, 0001-239 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FENAHIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.</p> <p>CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS MALL PLAZA PERU S.A. - CONTACT CENTER - PRESENTA FACTURAS Y DETRACCIONES: FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-185, 0001-192, 0001-201, 0001-208, 0001-217, 0001-230, 0001-234, 0001-255, 0001-281, 0001-292, 0001-312 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FENAHIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR S/ 115,276.56</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-346, 0001-347, 0001-348, 0001-357, 0001-376, 0001-377, 0001-394, 0001-446, 0001-447 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FENAHIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.</p> <p>CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS COMPAÑIA PERUANA DE RADIOFUSION S.A. - SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AMERICA TVGO - PRESENTA FACTURAS Y DETRACCIONES: FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-184, 0001-198, 0001-220, 0001-226, 0001-233, 0001-235, 0001-267, 0001-278, 0001-283, 0001-124, 0001-126, 0001-133, 0001-159, 0001-141, 0001-185, 0001-199, 0001-412, 0001-439, 0001-458, 0001-469, 0001-487, 0001-488 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES ACREDITAN FENAHIENTEMENTE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR S/ 99,651.59</p> <p>FACTURAS ELECTRONICAS: (0001-193, 0001-205, 0001-295, 0001-300, 0001-302, 0001-313, 0001-316, 0001-364, 0001-369 CON SUS DEPOSITOS Y DETRACCIONES NO ACREDITEN FENAHIENTEMENTE LO SOLICITADO POR CUANTO LA SUMA DE LOS DEPOSITOS CON LAS DETRACCIONES NO SUMAN EL MONTO DE LA FACTURA.</p> <p>Total acreditado: S/ 1'593,799.89 NO CUMPLE</p>	<p>CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CALL CENTER - Servicio de Call Center Calidade S/ 0.00 FOLIO 01 AL 31 NO ADJUNTA CONFORMIDAD DEL CONTRATO NO CUMPLE</p> <p>Total acreditado: S/ 0.00 NO CUMPLE</p>
6	7
NO CALIFICA	NO CALIFICA

