

INFORME N° 001 – CS AS N° 0106-2024-HDNA

Para : **Ojeda Lopez Lizardo**
Gerente Corporativo de Administración y Finanzas

Asunto : Informe sobre declaratoria de desierto del "SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO "

Referencia : ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 106-2024-HDNA DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 016-2024-HDNA-1-1

Fecha : San Isidro, 31 de enero de 2025

1. OBJETIVO DEL INFORME

- 1.1. Informar a la Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas sobre la declaratoria de desierto de la Adjudicación Simplificada N° 106-2024-HDNA derivada del concurso Público N° 016-2024-HDNA-1-1, para la contratación del "SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO".

2. ANTECEDENTES

- 2
- 2.1. Que con fecha 20 de diciembre del 2024, el Comité de Selección procedió a realizar la convocatoria de la Adjudicación Simplificada N° 106-2024-HDNA derivada del concurso Público N° 016-2024-HDNA-1-1, para la contratación del "SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO"
- 2.2. Que, entre el 21 al 27 de diciembre del 2024, fechas programadas para la formulación de consultas y observaciones a las bases, se presentaron ciento cinco (105) consultas y/u observaciones, las cuales fueron absueltas por el área usuaria, modificándose los alcances de las bases y el requerimiento (TDR).
- 2.3. Con fecha 03 de enero del 2025, se realizó la publicación de la absolución de consultas y observaciones, y de las bases integradas en la plataforma del SEACE.
- 2.4. Que, entre el 21 de diciembre del 2024 al 07 de enero del 2025, se registraron doce (12) participantes al procedimiento de Selección.
- 2.5. Con fecha 08 de enero del 2024, se registraron tres (03) ofertas al procedimiento de selección.
- 2.6. Con fecha 20 de enero del 2025, el comité de selección declara Desierto el procedimiento de selección de Concurso Público N° 016-2024-HDNA "SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO", al no existir ofertas válidas.

3. ANALISIS

- 3
- 3.1. De los antecedentes se advierte, que habiéndose declarado desierto el Procedimiento de Selección de Adjudicación Simplificada N° 106-2024-HDNA derivada del concurso Público N° 016-2024-HDNA-1-1, para la contratación del "SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA,

HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO" corresponde emitir un informe en el que se justifique y evalúe las causas que no permitieron la conclusión del procedimiento.

3.2. Asimismo, la normativa detalla lo siguiente:

El Art. 29 DECLARATORIA DE DESIERTO - de la Ley de Contrataciones del Estado, establece que:

29.1 *"Los procedimientos de selección quedan desiertos cuando no quede válida ninguna oferta (...)"*

29.2 *"El Reglamento establece el procedimiento de selección a utilizar luego de una declaratoria de desierto".*

El Art. 65 DECLARATORIA DE DESIERTO – del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado establece:

65.1 *"El procedimiento queda desierto cuando no se recibieron ofertas o cuando no exista ninguna oferta válida, (...)"*.

65.2 *"Cuando un procedimiento de selección es declarado desierto total o parcialmente, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, emite un informe al Titular de la Entidad o al funcionario a quien haya delegado la facultad de aprobación del expediente de contratación en el que justifique y evalúe las causas que no permitieron la conclusión del procedimiento, debiéndose adoptar las medidas correctivas antes de convocar nuevamente. Dicho informe es registrado en el SEACE".*

65.3 *"Cuando los procedimientos de selección se declaran desiertos, la siguiente convocatoria se efectúa siguiendo el mismo procedimiento de selección. En el caso de Licitación Pública o Concurso Público, la siguiente convocatoria se efectúa siguiendo el procedimiento de Adjudicación Simplificada (...)"*.

3.3. Causas que no permitieron la conclusión del procedimiento

De la verificación de la oferta, se advirtió que no existieron ofertas válidas.

Se presentaron tres (03) ofertas de parte de los siguientes postores:

1	CONSORCIO LABORUM PERU (GRUPO LABORUM PERU S.A.C., GRUPO LABORUM S.A.C., GRUPO DLABORUM PLUS S.A.C. Y LABORUM OUTSOURCING S.A.C.)
2	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - MDY INT-BPO SAC
3	KOBRANZAS S.A.C.

Cuyas ofertas fueron desestimadas por los siguientes motivos.

- (1) La oferta del CONSORCIO LABORUM PERU, fue declarada **NO ADMITIDA** ya que revisado los datos de los integrantes del consorcio se advierte que las empresas GRUPO LABORUM PERU S.A.C., GRUPO LABORUM S.A.C., están impedidos de ser participantes, postores, contratistas y/o subcontratistas de conformidad con lo señalado en el literal s) numeral 11.1 del art 11 de la Ley de contrataciones del Estado.

El impedimento se configura debido a que los representantes de GRUPO LABORUM PERU S.A.C., GRUPO LABORUM S.A.C. han formado parte en la fecha en que se

cometió la infracción, de personas jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal para participar en procedimientos de selección y para contratar con el Estado (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.

“(…)

ii. No tiene impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley”

Al respecto la Directiva N° 005-2019-OSCE/CD 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 otro lado, se ha podido observar que el RUC de la empresa LABORUM OUTSOURCING S.A.C., se encuentra con baja de oficio desde el 31/10/2024.

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

El postor presenta Constancia de Trabajo para acreditar la experiencia del Coordinador General el cual no cumple con lo requerido en las bases ya que no indica que el servicio fue realizado en empresas de servicio público.

El postor presenta los documentos para acreditar el perfil de los supervisores, presentando 11 supervisores, con lo cual no cumple con lo requerido en las bases del procedimiento de selección Formación académica y experiencia del personal clave, donde se requiere 12 supervisores.

El postor presenta, constancias y certificados de trabajo para acreditar la experiencia del personal clave, sin embargo, los documentos no indican que los servicios fueron realizados 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; adicional a ello en el folio 179 el certificado no cumple con acreditar los 2 años de experiencia requeridos.

El postor presenta “Resumen de pagos recibidos”, y “Planillas Generales” sin embargo dichos documentos no cumplen con lo requerido en las bases del procedimiento para acreditar la experiencia del postor, el cual señala “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

- (3) La Oferta del postor MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - MDY INT-BPO SAC, es declarada **DESCALIFICADA** debido a que no cumple con acreditar la formación académica, experiencia del personal clave y experiencia del postor en la especialidad conforme a lo señalado en las bases del procedimiento de selección.

El postor presenta para acreditar la experiencia de Coordinador General, Título profesional del extranjero sin presentar copia simple del documento de la revalidación

o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, asimismo de la búsqueda en el SUNEDU no se ha encontrado registro del título.

El postor presenta para acreditar la formación académica, profesionales cuyas profesiones no cumplen con lo requerido en las bases para del procedimiento de selección, el cual señala: “Titulado Universitario en la Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, ingeniería de computación, ingeniería de sistemas, ingeniería de telecomunicaciones, ingeniería de redes, ingeniería informática, Ingeniería de Sistemas y Computo, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía”.

El postor presenta para acreditar la experiencia del coordinador general sin embargo el documento presentado no cumple con acreditar la experiencia del Coordinador General (personal clave), debido a que no indican los cargos solicitados en las bases ni que los servicios fueron realizados en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público; conforme a lo requerido en las bases del procedimiento el cual señala “(...) experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o Gerente de Servicio y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, y/o administrador y/o supervisor y/o Líder de plataforma, y/o supervisor y/o líder y/o jefe en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica; en empresas de servicio público.”

El postor presenta constancias y certificados de trabajo para acreditar la experiencia de los Supervisores (personal clave), sin embargo, los documentos no indican los cargos solicitados en las bases ni que los servicios fueron realizados en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público; conforme a lo requerido en las bases del procedimiento el cual señala “(...) experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Servicio y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios y/o administrador y/o supervisor y/o Líder de plataforma 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”; adicional a ello en el folio 2249 el certificado no cumple con acreditar los 2 años de experiencia requeridos.

El postor presenta documentos para acreditar la experiencia del postor en la especialidad, sin embargo dichos documentos no cumplen con lo señalado en las bases del procedimiento para acreditar la experiencia del postor “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

- 3.4. De igual manera se solicitó a la empresa que se registraron como participantes en el procedimiento de selección, informen los motivos por los cuales no presentaron ofertas al procedimiento; de los cuales solo remitió respuesta la empresa CONTACT BPO S.A.C. señalando lo siguiente:

“(…), tras analizar a fondo algunos puntos como los requisitos de calificación y los resultados de las últimas dos convocatorias, que fueron declaradas en desierto, enviamos los motivos que nos impactas, así como algunas sugerencias:

- **Formación académica de los supervisores:** Sugerimos que se acepten estudios universitarios en curso como requisito válido para los supervisores. Esto ampliaría el grupo de posibles postulantes con experiencia en servicios de atención al cliente y contact center.
- **Experiencia del coordinador y supervisor:** Proponemos eliminar la especificación de experiencia en servicios de electricidad, agua, desagüe, alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones y servicios financieros para los coordinadores y supervisores. En su lugar, sugerimos enfocarse en experiencia general en call centers y centros de contacto, ya que las habilidades necesarias son similares en todos estos sectores, tanto públicos como privados.
- **Experiencia del postor:** Proponemos incluir como experiencia válida el trabajo en el Sector Público de Economía y Finanzas, así como los sectores financiero, banca, AFP, retail, automotriz y consumo masivo.
- **Tecnologías de la Información (TI):** En los TDR se solicita que el proveedor tenga titularidad de los números virtuales locales y 0801. Hemos intentado obtener cotizaciones para el costo de llamadas entrantes y derivadas, pero no hemos recibido respuesta de las empresas proveedoras. Dado el alto volumen de llamadas que se espera, los costos son elevados y no podemos tener una estimación precisa. Además, no hemos podido costear un número corto 1XXXX ya que son servicios para empresas públicas y deben ser solicitados por ellos mismos. Creemos que estos cambios en los requisitos de calificación permitirían una mayor participación de empresas con experiencia y capacidad en el sector de contact center, lo que resultaría en una selección más competitiva y beneficiosa para su entidad.

Agradecemos su atención a nuestras sugerencias y reiteramos nuestro interés en participar en futuras convocatorias."

- 3.5. De lo expuesto, podemos señalar que la no conclusión del procedimiento de selección se debe a que las empresas cometieron errores al formular sus ofertas, respecto a los requisitos de calificación (acreditación de formación académica, experiencia del personal clave y experiencia del postor).
- 3.6. Por lo expuesto, la nueva convocatoria se deberá de realizar de conformidad con lo señalado en el numeral 65.3 del artículo 65 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, previa confirmación de la persistencia de la necesidad del Usuario.

4. CONCLUSIONES

4

- 4.1. El procedimiento de selección fue declarado desierto, debido a que no hubo ofertas válidas, por lo tanto, el Comité de Selección decidió por unanimidad declarar desierto la Adjudicación Simplificada N° 106-2024-HDNA derivada del 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"
- 4.2. La nueva convocatoria se deberá realizar siguiendo el procedimiento de selección de acuerdo a lo señalado en el numeral 65.3 del artículo 65 del RLCE que será mediante Adjudicación Simplificada 2da convocatoria.

5. RECOMENDACIONES

5

- 5.1. Se recomienda remitir el presente informe a la Gerencia Corporativa Comercial, en su calidad de área usuaria, a fin de que confirme la persistencia de la necesidad, previa evaluación de sus TDR de estimarlo conveniente, en atención a lo señalado en el presente informe.

- 5.2. Se recomienda disponer la convocatoria como una Adjudicación Simplificada 2da convocatoria según lo establecido en el numeral 65.3 del artículo 65 del RLCE, previa confirmación de la persistencia de la necesidad del Usuario, a fin de poder continuar con la contratación.

6. ANEXOS

- Anexo 1: Acta de Declaratoria de Desierto.
- Anexo 2: Correo de la empresa CONTACT BPO S.A.C.

Es cuanto informamos con relación al caso.

Atentamente.



Diana Flores Salas
Presidente Titular

Walter Raul Davila Carbajal
Miembro Titular

Yaipen Quiroz, Yomira Ericka
Miembro Titular