

PRONUNCIAMIENTO N° 054-2024/OSCE-DGR

Entidad: Superintendencia del Mercado de Valores

Referencia: Concurso Público N° 1-2023-SMV, convocado para la contratación del “Servicio de mesa de servicios de tecnologías de la información”

1. ANTECEDENTES

Mediante el Formulario de Solicitud de Emisión de Pronunciamiento, recibido el 5 de enero de 2024¹ y subsanado en fechas 17² y 24³ de enero de 2024, el presidente del comité de selección a cargo del procedimiento de selección de la referencia, remitió al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) la solicitud de elevación de cuestionamientos al pliego absolutorio de consultas u observaciones y Bases integradas presentada por el participante **OMEGA ENERGÍA Y COMUNICACIONES S.A.C.**, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante “la Ley”, y el artículo 72 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificaciones, en adelante “el Reglamento”.

Ahora bien, cabe indicar que en la emisión del presente pronunciamiento se empleó la información remitida por la Entidad, mediante la Mesa de Partes de este Organismo Técnico Especializado, la cual tiene carácter de declaración jurada.

Al respecto, en la emisión del presente pronunciamiento se utilizó el orden establecido por el comité de selección en el pliego absolutorio⁴ y en función a los temas materia de cuestionamientos del mencionado participante, conforme el siguiente detalle:

- | | |
|------------------------------|--|
| Cuestionamiento N° 1: | Respecto a la absolución de las consultas u observaciones N° 17, N° 18, N° 44 y N° 46, referidas a la <i>“Experiencia de los Analistas de Atención de Nivel 1 y Nivel 2”</i> |
| Cuestionamiento N° 2: | Respecto a la absolución de la consulta u observación N° 26, referida a los <i>“Requisitos para perfeccionar el contrato”</i> |
| Cuestionamiento N° 3: | Respecto a la absolución de las consultas u observaciones N° 32, N° 41 y N° 42, referidas a |

¹ Mediante Trámite Documentario N° 2023-26153630-LIMA.

² Mediante Trámite Documentario N° 2024-26182262-LIMA

³ Mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA.

⁴ Para la emisión del presente Pronunciamiento se utilizará la numeración establecida en el pliego absolutorio en versión PDF.

la “Capacitación de los Analistas de Atención de Nivel 1 y 2”

Cuestionamiento N° 4: Respecto a la absolución de la consulta u observación N° 37, referida a los “*Servicios similares para acreditar la experiencia del postor en la especialidad*”

Cuestionamiento N° 5: Respecto a la absolución de la consulta u observación N° 86, referida a la “*Duración de la fase pre operativa*”

2. CUESTIONAMIENTOS

Cuestionamiento N° 1 **Respecto a la “Experiencia de los Analistas de Atención de Nivel 1 y Nivel 2”**

El participante **OMEGA ENERGÍA Y COMUNICACIONES S.A.C.**, cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 17, N° 18, N° 44 y N° 46, señalando en su solicitud de elevación lo siguiente:

“(…) no se ha tomado en cuenta que los empleadores emiten las constancias o certificados de trabajo a favor de los colaboradores consignando únicamente el puesto de trabajo que ocupe al momento de la emisión del documento. Situación que se configura en una variable exógena, en la que los participantes en el presente procedimiento de selección carecemos de intervención.

Al respecto el numeral 72.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones establece que la absolución se debe realizar de manera motivada.

En ese sentido, requerimos que en caso las constancias y/o certificados emitidos por los empleadores carezca del detalle solicitado para acreditar la experiencia del personal clave, se permita la presentación de una declaración jurada suscrita por el propio personal propuesto que detalle las actividades y periodos en que éstas se ejecutaron, la misma que deberá verse premunida de la presunción de veracidad de conformidad al artículo 42 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. O en su defecto se modifique el requerimiento de la acreditación del personal clave para lo cual sugerimos el siguiente texto:

Analista de atención nivel 1:

Servicios de mesa de ayuda en primer o segundo nivel de atención mínimo 720 días

Analista de atención nivel 2 usuarios internos – hardware y software:

Servicios de mesa de ayuda en segundo nivel de atención o sistema operativo Windows 7 o superior mínimo 720 días.” (El subrayado y resaltado es agregado)

Pronunciamiento

Ahora bien, considerando la afinidad entre los extremos cuestionados, a fin de realizar el análisis correspondiente, se realizará conforme a los siguientes **dos (2) extremos**:

a) **Respecto de las consultas u observaciones N° 17 y N° 46:**

A través de las consultas u observaciones N° 17 y N° 46, en relación a la experiencia del Analista de Atención de Nivel 1, se solicitó que en el supuesto que los certificados de trabajo no especifiquen el detalle de las diversas experiencias solicitadas, se admita: i) La entrega de una declaración jurada, a fin de acreditar el detalle de toda la experiencia requerida y ii) Se modifique la experiencia a: 720 días (02 años) como Analista de Atención Nivel 1 o Soporte Técnico de Nivel 1 o Soporte Técnico Help Desk Nivel 1 o Analista de Atención Nivel 2 o Soporte Técnico de Nivel 2 o Soporte Técnico Help Desk Nivel 2 o similares.

Ante lo cual, la Entidad no acogió lo solicitado, precisando que la forma de acreditación de la experiencia del personal clave, se habría establecido en las bases estándar aplicables y que requiere necesariamente que dicho personal posea experiencia tanto en Nivel 1 como en Nivel 2 de atención.

En vista de ello, el recurrente cuestionó la absolución de la consulta u observación materia de análisis, pues no habría sustentado técnicamente la razón por la cual no acogió alguna de las opciones propuestas; por lo que solicitó modificar la experiencia requerida para el Analista de Atención de Nivel 1, así como su forma de acreditación, dado que los certificados emitidos por los empleadores no contienen las características solicitadas en las Bases.

En virtud del aspecto cuestionado, mediante el Memorándum N° 192-2024-SMV/09⁵, la Entidad señaló lo siguiente:

El Área Usuaria a la consulta de acreditar la experiencia con una declaración jurada por el propio personal propuesto, indicó que no se acoge porque dicho supuesto no se encuentra establecido en las Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general.

En las Bases Estándar de Concurso Público para la Contratación de Servicios o para Consultoría en General, aprobada mediante Directiva N° 018-2012-OSCE/CD, en la página 35, señala lo siguiente:

“Acreditación:

Mediante la presentación de copia simple de contratos de trabajo, constancias o certificados.

⁵ Ingresado mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA, de fecha 24 de enero de 2024.

En el supuesto que el postor fuera una persona natural, la experiencia que acredite como tal, también podrá utilizarla para acreditar su experiencia como personal propuesto para la prestación del servicio de consultoría, de ser el caso”.

Con la finalidad de ampliar el análisis, es importante señalar que el servicio de Mesa de Servicios que requiere la SMV es de necesidad continua y urgente, por lo que es indispensable que el personal de la empresa a contratar que va atender a los usuarios en el nivel 1 y nivel 2 deben tener los conocimientos y experiencia solicitada en las Bases para que no afecte la calidad del servicio e impacte en las funciones que deben cumplir los usuarios internos y externos de la SMV. Por tal motivo, la declaración jurada del propio analista nivel 1 o nivel 2 no asegura que tenga los conocimientos y experiencia.

Con relación a la solicitud de primer nivel o segundo nivel tenga experiencia en 720 días, el área usuaria ha definido la necesidad fundamentalmente porque la institución se encuentra en modalidad de teletrabajo total y teletrabajo parcial y las atenciones de los analistas de la Mesa de Servicio se llevan a cabo de manera remota o virtual; por tal motivo, es importante que los analistas de nivel 1 no solo atiendan los ticktes de atenciones rápidas y definidas sino también puedan atender tickets con cierto nivel de conocimiento para que los analistas de nivel 2 no generen cuellos de botella en la atención. Esta situación se presenta porque la atención de un alto porcentaje de usuarios de la SMV se encuentra en las modalidades antes señalada.

Por lo señalado, en el párrafo anterior, el área usuaria considera que se debe mantener las exigencias solicitadas en las bases.

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Es así que, mediante el citado informe⁶, el área usuaria de la Entidad, como mejor conocedora de sus necesidades⁷, brindó mayores alcances por los cuales **se ratificó** en primer lugar, en denegar la exigencia de una declaración jurada para acreditar la experiencia del Analista de Atención de Nivel 1, considerando que dicho supuesto no se extrae de las bases estándar aplicables; asimismo, sería indispensable que el personal de la empresa a contratar deba tener la experiencia requerida en nivel 1 y en nivel 2, para que no se afecte la calidad del servicio e impacte en las funciones que deben cumplir los usuarios internos y externos de la Entidad.

Del mismo modo, en segundo lugar, **se ratificó** en denegar la modificación solicitada relativa a la experiencia del Analista de Atención de Nivel 1, considerando que la

⁶ Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, el pliego absolutorio y **el informe técnico**, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

⁷ Ver la Opinión N.º 002-2020/DTN, entre otras, así como lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley, como del artículo 29 del Reglamento.

institución se encuentra en modalidad de teletrabajo total y teletrabajo parcial; por tal motivo, es importante que los analistas de nivel 1 no solo atiendan los tickets de atenciones rápidas y definidas sino también puedan atender tickets con cierto nivel de conocimiento para que los analistas de nivel 2 no generen cuellos de botella en la atención.

En ese sentido, considerado que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se modifique la experiencia requerida para el Analista de Atención de Nivel 1, así como su forma de acreditación, y en la medida que la Entidad mediante su informe posterior ha denegado el extremo solicitado, según lo expuesto precedentemente⁸, este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

b) Respecto de las consultas u observaciones N° 18 y N° 44:

A través de las consultas u observaciones N° 18 y N° 44, en relación a la experiencia del Analista de Atención de Nivel 2 (aplicaciones internas y externas), se solicitó que en el supuesto que los certificados de trabajo no especifiquen el detalle de las diversas experiencias solicitadas, se admita: i) La entrega de una declaración jurada, a fin de acreditar el detalle de toda la experiencia requerida y ii) Se modifique la experiencia a: 720 días (02 años) como Analista de Atención Nivel 2 o Soporte Técnico de Nivel 2 o Soporte Técnico Help Desk Nivel 2 o similares.

Ante lo cual, la Entidad no acogió lo solicitado, precisando que, la forma de acreditación de la experiencia del personal clave, se habría establecido en las bases estándar aplicables y que requiere necesariamente que dicho personal posea experiencia en desarrollo y/o mantenimiento y/o implementación de sistemas y en manejo de sentencias Oracle PL/SQL.

En vista de ello, el recurrente cuestionó la absolución de la consulta u observación materia de análisis, pues no habría sustentado técnicamente la razón por la cual no acogió alguna de las opciones propuestas, por lo que solicitó modificar la experiencia requerida para el Analista de Atención de Nivel 2, así como su forma de acreditación, dado que los certificados emitidos por los empleadores no contienen las características solicitadas en las Bases.

En virtud del aspecto cuestionado, mediante el Memorándum N° 192-2024-SMV/09⁹, la Entidad señaló lo siguiente:

El Área Usuaría a la consulta de acreditar la experiencia con una declaración jurada por el propio personal propuesto, indicó que no se acoge porque dicho supuesto no se

⁸ Cabe agregar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto, conforme al Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

⁹ Ingresado mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA, de fecha 24 de enero de 2024.

encuentra establecido en las Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general.

En las Bases Estándar de Concurso Público para la Contratación de Servicios o para Consultoría en General, aprobada mediante Directiva N° 018-2012-OSCE/CD, en la página 35, señala lo siguiente:

“Acreditación:

Mediante la presentación de copia simple de contratos de trabajo, constancias o certificados.

En el supuesto que el postor fuera una persona natural, la experiencia que acredite como tal, también podrá utilizarla para acreditar su experiencia como personal propuesto para la prestación del servicio de consultoría, de ser el caso”.

Con la finalidad de ampliar el análisis, es importante señalar que el servicio de Mesa de Servicios que requiere la SMV es de necesidad continua y urgente, por lo que es indispensable que el personal de la empresa a contratar y va atender a los usuarios en el nivel 1 y nivel 2 deben tener los conocimientos y experiencia solicitada en las Bases para que no afecte la calidad del servicio e impacte en las funciones que deben cumplir los usuarios internos y externos de la SMV. Por tal motivo, la declaración jurada del propio analista nivel 1 o nivel 2 no asegura que tenga los conocimientos y experiencia.

Con relación a la solicitud de modificar la condición de exigencia incluir opcionalmente la experiencia en el segundo nivel de atención o en Windows 7 o superior, no es factible atender el cambio propuesto debido a que se requiere que el analista tenga experiencia en mesa de ayuda nivel 2 y necesariamente en Windows porque las plataformas de los equipos de la SMV tienen instalados el sistema operativo Windows.

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Es así que, mediante el citado informe¹⁰, el área usuaria de la Entidad, como mejor conocedora de sus necesidades¹¹, brindó mayores alcances por los cuales **se ratificó** en primer lugar, en denegar la exigencia de una declaración jurada para acreditar la experiencia del Analista de Atención de Nivel 2 (aplicaciones internas y externas), considerando que dicho supuesto no se extrae de las bases estándar aplicables; asimismo, sería indispensable que el personal de la empresa a contratar deba tener la experiencia requerida en nivel 1 y en nivel 2, para que no se afecte la calidad del

¹⁰ Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, el pliego absolutorio y **el informe técnico**, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

¹¹ Ver la Opinión N.º 002-2020/DTN, entre otras, así como lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley, como del artículo 29 del Reglamento.

servicio e impacte en las funciones que deben cumplir los usuarios internos y externos de la Entidad.

Del mismo modo, en segundo lugar, **se ratificó** en denegar la modificación solicitada relativa a la experiencia del Analista de Atención de Nivel 2 (aplicaciones internas y externas), considerando que, se requiere que el analista tenga experiencia en mesa de ayuda nivel 2 y necesariamente en Windows, porque las plataformas de los equipos de la SMV tienen instalados dicho sistema operativo.

En ese sentido, considerado que la pretensión del recurrente estaría orientada a que, se modifique la experiencia requerida para el Analista de Atención de Nivel 2 (aplicaciones internas y externas) así como su forma de acreditación, y en la medida que, la Entidad mediante su informe posterior ha denegado el extremo solicitado, según lo expuesto precedentemente¹², este Organismo Técnico Especializado, ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Cuestionamiento N° 2

Respecto a los “Requisitos para perfeccionar el contrato”

El participante **OMEGA ENERGÍA Y COMUNICACIONES S.A.C.** cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 26, señalando en su solicitud de elevación lo siguiente:

“Como podrá apreciarse como consecuencia de la absolución de la consulta, el Comité se limitó a precisar que el párrafo citado corresponde a una nota incluida en las bases estandarizadas vigentes para procedimientos de selección de Concursos Públicos, y que su contenido se aplicará de ser el caso.

El procedimiento para legalizar un documento en el exterior ya sea a través de la legalización por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores en el Perú, así como los documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Haya, en cuyo caso bastará que éstos cuenten con la Apostilla de la Haya, además del cumplimiento de los procedimientos internos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores para que los documentos extendidos en el extranjero tengan validez en el Perú, son procesos de largo aliento que involucran un alto costo y plazos que no dependen de los postores sino de los organismos que ejecutan estos procesos.

Los plazos que otorga la norma de contrataciones entre el consentimiento de la Buena Pro y la presentación de la documentación para el perfeccionamiento del contrato, no son suficientes para cumplir con dicho requerimiento, por lo que resulta importante para los postores saber si la Entidad aplicará dicho requisito, para ejecutar los trámites con independencia de si resultará adjudicado o no con la Buena Pro. Teniendo en cuenta que en

¹² Cabe agregar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto, conforme al Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

dicho procedimiento participan terceros ajenos a los postores sobre los cuales no se tiene ningún control.

Al respecto el numeral 72.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones establece que la absolución de las consultas se debe realizar de manera motivada. Lo que, por el contrario, según nuestra opinión ha sido omitido por el Comité de Selección.

En ese orden de ideas, requerimos se establezca con precisión si el postor que resulte adjudicado con la Buena Pro deberá presentar los documentos emitidos en el exterior en las condiciones que la nota del Reglamento Consular del Perú requiere.” (El subrayado y resaltado es agregado)

Pronunciamiento

A través de la consulta u observación N° 26, en relación a los documentos para el perfeccionamiento del contrato, se solicitó que se confirme que alguno de dichos documentos requeriría la legalización o apostilla de la Haya. Ante lo cual, la Entidad aclara que el extremo cuestionado corresponde a una nota incluida en las bases estándar aplicables y que su contenido se aplicará de presentarse el caso.

En vista de ello, el recurrente cuestionó la absolución de la consulta u observación materia de análisis, pues no habría motivado lo absuelto; por lo que, solicitó se precise si el postor que resulte adjudicado con la buena pro deberá presentar los documentos emitidos en el exterior, debidamente legalizados y refrendados o apostillados, conforme a lo establecido en la nota cuestionada.

En virtud del aspecto cuestionado, mediante el Informe N° 001-2023-SMV-1¹³, la Entidad señaló lo siguiente:

En ese sentido, la absolución de la consulta estuvo orientada a aclarar que la exigencia en cuestión proviene de una disposición establecida en las bases estandarizadas vigentes y que son de cumplimiento obligatorio para las entidades, según se dispone en la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, el mismo que se aplicará de ser el caso, pues el comité consideró que, a priori, no se podría asegurar que alguno de los documentos que el postor ganador vaya a presentar serían o no extendidos en el exterior.

Asimismo, cabe señalar que la verificación de los documentos para la suscripción del contrato no está a cargo del comité de selección, ya que sus actividades administrativas finalizarían con la suscripción del acta de la buena pro, en el mejor de los casos.

(El subrayado y resaltado es nuestro)

¹³ Ingresado mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA, de fecha 24 de enero de 2024.

Es así que, mediante el citado informe¹⁴, el comité de selección de la Entidad, brindó mayores alcances por los cuales **se ratificó** en aclarar que, conforme a lo establecido en las bases estándar aplicables, la nota relativa a la formalidad requerida para los documentos emitidos en el exterior del país, se aplicará de ser el caso; pues no se puede asegurar la procedencia de los documentos requeridos para el perfeccionamiento de contrato; máxime cuando la revisión de dichos documentos no estará a cargo del comité de selección.

En ese sentido, considerado que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se aclare si en el presente procedimiento, de ser el caso, se requeriría la legalización o apostilla de los documentos emitidos en el extranjero, y en la medida que, la Entidad mediante su informe posterior ha confirmado el extremo solicitado, según lo expuesto precedentemente¹⁵, este Organismo Técnico Especializado, ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento.

En tal sentido, atendiendo a lo indicado en el informe técnico de la Entidad y con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las siguientes disposiciones:

- **Se deberá tener en cuenta** el contenido del Informe N° 001-2023-SMV-1.
- Corresponderá al Titular de la Entidad implementar las directrices pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara y precisa las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas y/u observaciones, permitiendo que reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

Cuestionamiento N° 3

Respecto a la “Capacitación de los Analistas de Atención de Nivel 1 y 2”

El participante **OMEGA ENERGÍA Y COMUNICACIONES S.A.C.**, cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 32, N° 41 y N° 42, señalando en su solicitud de elevación lo siguiente:

“Como podrá apreciarse, si bien es cierto como consecuencia de la absolución de las consultas se ha incorporado la posibilidad de presentar Estudios en ITIL Foundation con una

¹⁴ Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, el pliego absolutorio y **el informe técnico**, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

¹⁵ Cabe agregar que, el OSCE **no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento**; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto, conforme al Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

duración no menor de 24 horas., la redacción del requerimiento resulta confusa al contener como requerimiento: “Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS”.

Entendemos que el requisito: “Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS” aplica únicamente en caso el Postor presente candidatos con Certificación ITIL Foundation y que en caso presente candidatos con Estudios en ITIL Foundation, la constancia y/o certificado de capacitación podrá ser emitido por la organización que haya llevado a cabo la capacitación indistintamente si ésta se encuentra acreditada por AXELOS.

*En ese orden de **ideas requerimos se detalle con precisión la forma de acreditación que será válida para el Comité de Selección.***

(...)” (El subrayado y resaltado es agregado)

Pronunciamiento

A través de la consulta u observación N° 32, en relación a la capacitación requerida para el Analista de Atención de Nivel 1, se solicitó que se suprima la exigencia de acreditar una “Certificación ITIL Foundation” y en su reemplazo, se requiera acreditar un número de horas lectivas en el marco de trabajo de gestión de servicios de TI (ITIL Foundation). Ante lo cual, la Entidad acogió parcialmente lo solicitado, agregando como una capacitación opcional a la cuestionada, a los “Estudios en ITIL Foundations”, con una duración no menor de 24 horas.

A través de las consultas u observaciones N° 41 y N° 42, en relación a la capacitación requerida para el “Analista de Atención de Nivel 2 usuarios internos – hardware y software” y el “Analista de Atención de Nivel 2 – aplicaciones internas y externas”, se solicitó que se confirme que, en el supuesto de optar por presentar una “Certificación ITIL Foundation, se admitiría el “ITIL Foundation Certificate in IT Service Management”. Ante lo cual, la Entidad acogió parcialmente lo solicitado, precisando que, se aceptará como válida cualquier certificación de ITIL Foundations, para ambos cargos.

En vista de ello, el recurrente cuestionó la absolución de las consultas u observaciones materia de análisis, pues si bien es cierto la Entidad admitió la posibilidad de acreditar “Estudios en ITIL Foundation” con una duración no menor a 24 horas; no quedaría claro si en dichos casos también se exigirá que se acredite mediante un “Certificado emitido por Entidad acreditada por AXELOS”. Por lo que, solicita que para dicho supuesto, se confirme que se podrá acreditar mediante certificado emitido en entidades no acreditadas por AXELOS.

En virtud del aspecto cuestionado, mediante el Memorándum N° 192-2024-SMV/09¹⁶, la Entidad señaló lo siguiente:

¹⁶ Ingresado mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA, de fecha 24 de enero de 2024.

Es importante señalar que el Área Usuaría, de acuerdo a la necesidad de la institución, la infraestructura y plataforma tecnológica que cuenta; así como los servicios digitales que tiene desplegado y como parte de la mejora continua, desde el 2013, configura el servicio en los términos de referencia.

Por lo señalado en el párrafo anterior, **es importante que los actores principales del servicio que son los analistas del nivel 1 y nivel 2 deban tener conocimiento de los fundamentos en ITIL, debido a que la SMV ha organizado sus principales servicios basados en las buenas prácticas del modelo de referencia ITIL y de igual modo la configuración de la herramienta de mesa de servicio que utiliza la SMV.**

Adicionalmente se precisa que se está solicitando lo siguiente:

	Requerimiento Mínimo
<i>Estudios en ITIL Foundations ó</i>	<i>No menos de 24 horas</i>
<i>Certificación ITIL Foundation</i>	<i>Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS</i>

Se está solicitando estudios o certificación en ITIL. La constancia de estudios en ITIL (no menos 24 horas) debe ser emitida por el Centro de Estudios que realizó el curso. Solo en el caso presente la certificación ITIL esta certificación debe ser emitida por la entidad acreditada por AXELOS.

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Es así que, mediante el citado informe¹⁷, el área usuaria de la Entidad, como mejor conocedora de sus necesidades¹⁸, brindó mayores alcances por los cuales **aclaró** que, en relación a que, la experiencia del “Analista de Atención de Nivel 1”, “el Analista de Atención de Nivel 2 usuarios internos – hardware y software” y el “Analista de Atención de Nivel 2 – aplicaciones internas y externas” puedan acreditarse opcionalmente con “Estudios en ITIL Foundation”; éstas se acreditarán con la constancia de estudios emitida por el centro que realizó el curso y no se requerirá que sean emitidas por entidades acreditadas por AXELOS.

En ese sentido, considerado que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se confirme que, en el supuesto de acreditar la capacitación del personal clave mediante “Estudios en ITIL Foundation”, no se exigirá una certificación de Entidad acreditada

¹⁷ Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, el pliego absolutorio y **el informe técnico**, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

¹⁸ Ver la Opinión N.º 002-2020/DTN, entre otras, así como lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley, como del artículo 29 del Reglamento.

por AXELOS, y en la medida que la Entidad mediante su informe posterior ha admitido el extremo solicitado, según lo expuesto precedentemente¹⁹, este Organismo Técnico Especializado, ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento.

En tal sentido, atendiendo a lo indicado en el informe técnico de la Entidad y con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las siguientes disposiciones:

- **Se deberá tener en cuenta** el contenido del Memorándum N° 192-2024-SMV/09.

Cuestionamiento N° 4

Respecto a los “Servicios similares para acreditar la experiencia del postor en la especialidad”

El participante **OMEGA ENERGÍA Y COMUNICACIONES S.A.C.**, cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 37, señalando en su solicitud de elevación lo siguiente:

“Como podrá apreciarse el Comité de Selección precisó que no serán considerados como similares los Servicios de Clonación y Configuración de Equipos, pero no se pronunció sobre si será válido o no acreditar la experiencia con Servicios de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial.

Al respecto el numeral 72.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones establece que la absolución de las consultas se debe realizar de manera motivada. Lo que, según nuestra opinión ha sido omitido por el Comité de Selección al pronunciarse únicamente por un extremo de la consulta y no por su totalidad.

*Por lo anteriormente expuesto, **requerimos se precise si será válido acreditar la experiencia en la especialidad con servicios cuya denominación sea: Servicios de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial.**”* (El subrayado y resaltado es agregado)

Pronunciamiento

A través de la consulta u observación N° 37, en relación a la experiencia del postor en la especialidad, se solicitó que se agregue al “**Servicio de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial** y/o Servicio de Clonación y Configuración de Equipos”. Ante lo cual, la Entidad no acoge lo solicitado, precisando que no se admitirá el servicio de clonación y configuración de equipos.

¹⁹ Cabe agregar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto, conforme al Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

En vista de ello, el recurrente cuestionó la absolución de la consulta u observación materia de análisis, pues no habría pronunciado respecto del extremo del pedido relativo a la inclusión del “Servicio de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial” como parte de los servicios similares para acreditar la experiencia del postor en la especialidad.

En virtud del aspecto cuestionado, mediante el Memorándum N° 192-2024-SMV/09²⁰, la Entidad señaló lo siguiente:

Es importante señalar que el Área Usuaría, en respuesta a la consulta señaló lo siguiente:

“Conforme se indica en la sección 3.8 del requerimiento, se considerará como servicio similar a los servicios de soporte a usuarios y soporte de plataforma informática, mas no se ha considerado al Servicio de Clonación y Configuración de equipos”

Es importante señalar, que el servicio de mesa de servicio que se está contratando es fundamentalmente a usuarios finales, por tal motivo en la respuesta indicada se hace énfasis a servicio de soporte a usuarios. El área usuaria considera que si en el detalle del servicio señalado: “Servicio de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial”, se encuentra involucrado los usuarios finales, el Comité encargado de la evaluación debe admitirlo.

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Es así que, mediante el citado informe²¹, el área usuaria de la Entidad, como mejor conocedora de sus necesidades²², brindó mayores alcances por los cuales **se rectificó** precisando que, siempre que en el detalle del servicio “Servicio de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial”, se encuentren involucrados los usuarios finales, el Comité encargado de la evaluación deberá admitirlo como servicio similar para acreditar la experiencia del postor en la especialidad.

En ese sentido, considerado que la pretensión del recurrente estaría orientada a que, se admita incluir el “Servicio de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial” como parte de los servicios similares para acreditar la experiencia del postor en la especialidad, y en la medida que la Entidad mediante su informe posterior ha

²⁰ Ingresado mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA, de fecha 24 de enero de 2024.

²¹ Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, el pliego absolutorio y **el informe técnico**, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

²² Ver la Opinión N.º 002-2020/DTN, entre otras, así como lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley, como del artículo 29 del Reglamento.

confirmado el extremo solicitado, según lo expuesto precedentemente²³, este Organismo Técnico Especializado, ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento.

En tal sentido, atendiendo a lo indicado en el informe técnico de la Entidad y con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las siguientes disposiciones:

- **Se adecuará** el contenido del acápite 3.8.1 del numeral 3.1 y el literal C del numeral 3.2 del Capítulo III, correspondiente a la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, conforme a lo indicado en el Memorándum N° 192-2024-SMV/09.
- Corresponderá al Titular de la Entidad implementar las directrices pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara y precisa las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas y/u observaciones, permitiendo que reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

Cabe agregar que **se deberá dejar sin efecto** todo extremo del Pliego y las Bases que se opongan a la presente disposición.

Cuestionamiento N° 5

Respecto a los “Duración de la fase pre operativa”

El participante **OMEGA ENERGÍA Y COMUNICACIONES S.A.C.**, cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 86, señalando en su solicitud de elevación lo siguiente:

“Como podrá apreciarse a través de la absolución de la citada consulta, el Comité estableció que la fase pre operativa considera un plazo de 30 días.

Sin embargo, debe tenerse presente que el numeral 3.4.1. de las Bases Administrativas, Fase Pre-Operación, precisa que el plazo de la fase pre-operativa es de 45 días calendario a partir del siguiente día hábil de la firma del contrato. Esta fase inicia el 19 de febrero de 2024.

Se habría configurado una contradicción entre el plazo establecido para la fase operativa en las Bases Administrativas y el derivado de la absolución de la consulta señalada.

²³ Cabe agregar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto, conforme al Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

En ese orden de ideas requerimos se deje sin efecto la respuesta a la consulta N° 86 del participante (...), o se precise que el plazo real de la etapa pre-operativa es de 45 días de conformidad con el numeral 3.4.1.

Nuestro pedido se sustenta en los principios regulados en el literal c) del artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado (...).” (El subrayado y resaltado es agregado)

Pronunciamiento

A través de la consulta u observación N° 86, en relación al plazo de prestación del servicio, se aclare el tiempo que la Entidad considera para la etapa de transición en la “Fase Pre Operativa”. Ante lo cual, la Entidad aclara que se habrían considerado 30 días para la fase Pre Operativa.

En vista de ello, el recurrente cuestionó la absolución de la consulta u observación materia de análisis, pues el plazo de la Fase Pre Operativa considerado en la absolución cuestionada, no guardaría congruencia con el plazo previsto en el requerimiento contenido en las bases de la convocatoria; por lo que, solicitó se deje sin efecto a consulta N° 86 del participante o se precise que el plazo real de la etapa pre-operativa es de 45 día.

En virtud del aspecto cuestionado, mediante el Memorándum N° 192-2024-SMV/09²⁴, la Entidad señaló lo siguiente:

El plazo de la Fase Pre Operativa es de 45 días como se ha establecido en las bases.

En la fase Pre-operación se ha indicado que la capacitación y entrenamiento será llevado a cabo por la empresa que brinda el servicio a la SMV a la fecha. Por tal motivo, se ha establecido que esta actividad de transferencia se realice en 30 días calendario y que será como parte de los 45 días de la fase pre operativa.

Por lo señalado, el área usuaria considera que no hay contradicción.

(El subrayado y resaltado es nuestro)

Es así que, mediante el citado informe²⁵, el área usuaria de la Entidad, como mejor conocedora de sus necesidades²⁶, brindó mayores alcances por los cuales **se ratificó** en aclarar que la etapa de “transferencia”, que comprende la capacitación y entrenamiento (denominada como “etapa de transición” en el pliego), se realizará en 30 días

²⁴ Ingresado mediante Trámite Documentario N° 2024-26197412-LIMA, de fecha 24 de enero de 2024.

²⁵ Cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, el pliego absolutorio y **el informe técnico**, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

²⁶ Ver la Opinión N.º 002-2020/DTN, entre otras, así como lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley, como del artículo 29 del Reglamento.

calendario; los cuales serán parte de los 45 días de la Fase Pre Operativa. Por lo cual, concluye que no existiría ninguna contradicción entre lo absuelto y el requerimiento.

En ese sentido, considerado que la pretensión del recurrente estaría orientada a que, se corrija la contradicción en el plazo de la Fase Pre Operativa, contenidos en el requerimiento y en el pliego absolutorio, y en la medida que, la Entidad mediante su informe posterior ha aclarado el extremo solicitado, según lo expuesto precedentemente²⁷, este Organismo Técnico Especializado, ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

En tal sentido, atendiendo a lo indicado en el informe técnico de la Entidad y con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las siguientes disposiciones:

- **Se deberá tener en cuenta** el contenido del Memorándum N° 192-2024-SMV/09.

3. CONCLUSIONES

En virtud de lo expuesto, este Organismo Técnico Especializado ha dispuesto:

- 3.1.** Se procederá a la integración definitiva de las Bases a través del SEACE, en atención a lo establecido en el artículo 72 del Reglamento.
- 3.2.** Es preciso indicar que contra el pronunciamiento emitido por el OSCE no cabe interposición de recurso administrativo alguno, siendo de obligatorio cumplimiento para la Entidad y los proveedores que participan en el procedimiento de selección, asimismo, cabe señalar que las disposiciones del Pronunciamiento priman sobre aquellas disposiciones emitidas en el pliego absolutorio y Bases integradas que versen sobre el mismo tema.
- 3.3.** El comité de selección deberá **modificar** las fechas de registro de participantes, presentación de ofertas y otorgamiento de la buena pro, para lo cual deberá tenerse presente que los proveedores deberán efectuar su registro en forma electrónica a través del SEACE hasta antes de la presentación de propuestas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 57 del Reglamento; asimismo, cabe señalar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento, entre la integración de Bases y la presentación de propuestas no podrá mediar menos de siete (7) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de las Bases integradas en el SEACE.

²⁷ Cabe agregar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto, conforme al Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

- 3.4.** Finalmente, se recuerda al Titular de la Entidad que el presente pronunciamiento no convalida extremo alguno del procedimiento de selección.

Jesús María, 2 de febrero de 2024

Códigos: 6.1

Supervisado por: Yesenia Kim Guzmán Quintana