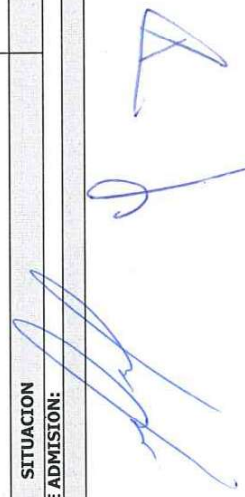


**ANEXO**  
**DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-PCM**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL**  
**DOCUMENTACIÓN DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA**

DOCUMENTO		TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C	CONTACT BPO S.A.C.	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.
<b>Documentos para la admisión de la Oferta:</b>				
a.1	a) Declaración jurada de datos del postor (Anexo N° 1)	SÍ PRESENTA (Folio 002)	SÍ PRESENTA (Folio 003)	SÍ PRESENTA (Folio 01)
a.2	Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.			
	b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta. En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.	Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  PRESENTA CERTIFICADO DE VIGENCIA Nombramiento vigente a favor de MARIA MARGARITA MEDINA CHIRINOS Expedido por la N° IX - SEDE Lima Oficina Registral de Lima el 15 de octubre de 2024 (folio 04 al 11)	Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  PRESENTA CERTIFICADO DE VIGENCIA Nombramiento vigente a favor de HUGO ALEJANDRO ISMODES ESCURRA Expedido por la N° IX - SEDE Lima Oficina Registral de Lima el 27 de setiembre de 2024 (folio 04 al 07)	Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  PRESENTA CERTIFICADO DE VIGENCIA Nombramiento vigente a favor de FAUSTO BELTRAN MARES, Expedido por la N° IX - SEDE Lima Oficina Registral de Lima el 04 de julio de 2024 (folio 08 al 11)
a.3	c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo N° 2)	SÍ PRESENTA (Folio 021)	SÍ PRESENTA (Folio 08)	SÍ PRESENTA (Folio 02)
a.4	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)	SÍ PRESENTA (Folio 023)	SÍ PRESENTA (Folio 09)	SÍ PRESENTA (Folio 03)
a.5	e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4).	SÍ PRESENTA (Folio 025)	SÍ PRESENTA (Folio 010)	SÍ PRESENTA (Folio 04)
a.6	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)		N O A P L I C A	
a.7	g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el Anexo N° 6.	SÍ PRESENTA (Folio 027)	SÍ PRESENTA (Folio 011)	SÍ PRESENTA (Folio 05)
<b>SITUACION</b>		<b>ADMITIDA</b>	<b>ADMITIDA</b>	<b>ADMITIDA</b>
<b>VERIFICACION DE DOCUMENTOS DE ADMISION:</b>		<b>DETALLE</b>		
N°	POSTOR			



1	<b>TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C</b>	De la verificación de los documentos de presentación obligatoria para el cumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos descritos en las especificaciones técnicas, se advierte el Pagado de Firmas en la oferta presentada, así como no se visualiza el contenido de Registro Nacional de Empresas Administradoras y Empresas Proveedoras de Alimentos, no siendo subsanada en el plazo solicitado, por lo que la oferta se da por No Admitida.
2	<b>CONTACT BPO S.A.C.</b>	De la verificación de los documentos de presentación obligatoria para el cumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos descritos en las especificaciones técnicas, se advierte el Pagado de Firmas en la oferta presentada, así como no se visualiza el contenido de Registro Nacional de Empresas Administradoras y Empresas Proveedoras de Alimentos, no siendo subsanada en el plazo solicitado, por lo que la oferta se da por No Admitida.
2	<b>MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.</b>	De la verificación de los documentos de presentación obligatoria para el cumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos descritos en las especificaciones técnicas, se advierte el Pagado de Firmas en la oferta presentada, así como no se visualiza el contenido de Registro Nacional de Empresas Administradoras y Empresas Proveedoras de Alimentos, no siendo subsanada en el plazo solicitado, por lo que la oferta se da por No Admitida.



**ANEXO**  
**CUADRO COMPARATIVO**

**CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-PCM**

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

FACTORES DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b> <u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta ( <b>Anexo N° 6</b> )	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{[O_m \times PMP]}{O_i}$ <p>                         i = Oferta                          P<sub>i</sub> = Puntaje de la oferta a evaluar                          O<sub>i</sub> = Precio i                          O<sub>m</sub> = Precio de la oferta más baja                          PMP = Puntaje máximo del precio                     </p>

**VALOR ESTIMADO S/ 8,567,773.78 (OCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES CON 78/100 SOLES)**

N°	POSTORES	RUC	OFERTA ECONÓMICA	PUNTAJE	ORDEN DE PRELACIÓN
1	TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C.	20414989277	8,826,686.52	100.00	1
2	CONTACT BPO S.A.C.	20602770266	10,453,997.13	84.43	2
3	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.	20492425223	10,838,924.93	81.44	3



## CONCURSO PÚBLICO Nº 003-2024-PCM

## CALIFICACIÓN DE OFERTAS

## CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL MAC A NIVEL NACIONAL

REQUISITOS DE CALIFICACION	TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C	CONTACT BPO S.A.C.	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.
<b>8. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b> <b>8.1. EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO</b> <b>Requisitos:</b> a) Sistema de administración de Redes sociales b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones c) Sistema Tablero de Indicadores d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNISCANAL) <b>Acreditación:</b> Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.	Declaración jurada para el equipamiento estratégico (Folio 030)  <b>NO ACREDITA EL SUSTENTO DE LA PROPIEDAD, POSESIÓN Y/O COMPROMISO DE COMPRA SEGÚN LO SOLICITADO EN LAS BASES INTEGRADAS.</b>	a) Sistema de administración de Redes sociales - Certificado de uso de Plataforma Omniscanal uContact (Folio 15) b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones - Certificado de uso de Plataforma Omniscanal uContact (Folio 15) c) Sistema Tablero de Indicadores - Certificado de uso de Plataforma Omniscanal uContact (Folio 15) d) Sistema de administración de registro de atenciones - Certificado de uso de Plataforma Omniscanal uContact (Folio 15)	<b>NO ACREDITA SEGÚN LA OFERTA PRESENTADA</b>
<b>8.3. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b> <b>8.3.1. FORMACION ACADÉMICA</b> <b>Requisitos:</b> a) Un (01) Jefe de Operaciones: Título profesional y/o Bachiller universitario en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Ciencia de la comunicación, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, Comercio, Negocios, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo. b) Un (01) Supervisor de Operaciones: Bachiller universitario en adelante en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, Ciencias de la comunicación, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo. <b>Acreditación:</b> El Título profesional o Bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="http://www.RNUTitulos.pe/">http://www.RNUTitulos.pe/</a> , según corresponda. En caso Título profesional o Bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.	Jesús Armando Sarvia Aguirre Bachiller en Administración de Negocios (Pág. 83)  Erika Paola Kawamura Rodríguez Bachiller en Ciencias de la comunicación (Pág. 53)	Juna Lenin Figueroa Meza Bachiller de Ingeniería de Computación y Sistemas (Pág. 16)  Byron Mark Gordillo Márquez Bachiller de Administración de Empresas (Pág. 19)	Fausto Beltrán Maresillo Ingeniero Mecánico Administrador (Pág. 60)  Dayvi Gerardine Malos Alaya Bachiller en Educación (Pág. 67)  <b>NO ADJUNTA HOMOLOGACIÓN POR SUNEDU</b>
<b>8.3.2. CAPACITACION</b> <b>Requisitos:</b> a) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización e Administración o Gestión de operaciones o Gestión de Proyectos del personal clave requerido como Jefe de Operaciones b) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Curso y/o taller y/o diplomado y/o Especialización, Atención al Cliente del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones. <b>Acreditación:</b> Se acreditará con copia simple de certificados o constancia u otro documento que acredite la capacitación.	Jesús Armando Sarvia Aguirre Maestro en Administración de Empresas (Pág. 85) <b>NO ACREDITA EN LO SOLICITADO, LOS GRADOS ACADÉMICOS NO SON CONSIDERADOS EN PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN</b>  Erika Paola Kawamura Rodríguez Atención al cliente (30 horas) (Pág. 55)	Juna Lenin Figueroa Meza Diplomado en Administración de Negocios (Pág. 17)  Byron Mark Gordillo Márquez Gestión de Operaciones en Servicio al Cliente (Pág. 20)	Fausto Beltrán Mares Especialización en Administración y Mejora de Procesos por 24 horas  <b>No se ubica documentos en oferta presentada</b>
<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b> <b>Requisitos:</b> a) 03 años en puestos de Jefe o cargos gerenciales de centros de atención telefónica o al cliente del personal clave requerido como Jefe de Operaciones. b) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica o al cliente del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones. <b>Acreditación:</b> 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 otro documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.	Comdala 01/07/2021 a 31/07/2022 Teleatento SAC Jefe de Centro de Call Center 01/08/2022 a 18/10/2024  Teleatento SAC Supervisor de Centro de Call Center 01/05/2013 a 18/10/2024	Contact BPO Gerente de Call Center 19/10/2020 al 31/12/2023  Alignet Supervisor de Call Center 15/01/2015 - 15/02/2018	Back UP Director General 01/11/2019 a 15/11/2024  Back UP Coordinadora de Atracción de Talento Humano 01/07/2022 a 31/08/2024 Gerente de Desarrollo Humano y Gerente de ORH01/09/2024 - 15/10/2024  <b>NO SE ACREDITA CON CONSTANCIA</b>
<b>C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b> <b>Requisitos:</b> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a \$/ 10,000,000.00 (diez millones de dólares), 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: a) Servicio de Contact Center para el sector público y/o privado. b) Servicio de Call Center para el sector público y/o privado. c) Servicio de atención telefónica para el sector público y/o privado. <b>Acreditación:</b> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el pago o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.	Contrato de SEDAPAL por \$/ 13, 781, 256.58 (Pág. 49)	Contrato con Cooperación Zypard S.A.C/ \$25,253.54 (Pág. 78) Contrato con Cooperación Wy-Nel Telecom S.A.C/ \$4,313,758.60 (Pág. 42) Contrato con SUNATIS/ \$1,61,932.44 (Pág. 23)	Contrato con América Movil S.A.C/ \$/ 11,358,545.22 (Pág. 71) No se considera factura E001-1909
<b>ESTADO DE LA OFERTA</b>	<b>NO CALIFICA</b>	<b>CALIFICA</b>	<b>NO CALIFICA</b>

