

CONCURSO PUBLICO N° 008-2023-FMV
ACTA DE CALIFICACIÓN DE OFERTAS
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CONTACT CENTER

N°	Postor	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL							EXPERIENCIA DEL POSTOR	Resultado
		EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO	CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CLAVE							
			FORMACIÓN ACADÉMICA			EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE				
			SUPERVISOR (01)	ASISTENTE DE SUPERVISOR (01)	ANALISTA DE CALIDAD (02)	SUPERVISOR (01)	ASISTENTE DE SUPERVISOR (01)	ANALISTA DE CALIDAD (02)		
		El proveedor deberá contar con cabinas independientes (mínimo 13 cabinas), enlace telefónico, equipos de cómputo (mínimo 14 equipos de cómputo), diademas (mínimo 14 diademas), y acceso a internet.	Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial o Economía, o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Ingeniería de Sistemas o Psicología o Hotelería y Turismo o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Ingeniería Informática o Contabilidad o Derecho	Titulado o Bachiller, o Técnico Profesional en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial o Economía o Educación o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Ingeniería de Sistemas o Psicología o Ingeniería Informática o Contabilidad o Derecho.	Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial, o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Psicología o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Contabilidad o periodismo o Derecho.	Experiencia mínima de tres (03) años en actividades de supervisión o Líder o coordinador o administrador o Jefe del servicio de telemarketing o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente o cobranzas de servicios financieros o compra deuda de productos financieros o experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center	Experiencia mínima de dos (02) años en telemarketing o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente, experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center	Experiencia mínima de dos (02) años en actividades de supervisión o analista de calidad o auditor o monitor del servicio de monitoreo de llamadas, o coach o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente, experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center.	El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3,000,000.00 (Tres millones con 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, se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de contact center o call center o telemarketing o servicio de atención al cliente o servicio en módulos de atención al público o Servicio de Teleoperación o Servicio de Televenta o Servicio Teletatención	

1	KOBRANZAS S.A.C.	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Cumple Presenta una Experiencia acumulada de S/ 3'348,416.34	CALIFICADO
2	TELEFINPER S.A.C.	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Cumple Presenta una Experiencia acumulada de S/ 3'238,149.41	DESCALIFICADO
3	MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	Si Cumple	No Cumple	Cumple Presenta una Experiencia acumulada de S/ 4,457,477.82	DESCALIFICADO
4	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	No Cumple	Cumple Presenta una Experiencia acumulada de S/ 13,781,256.58	DESCALIFICADO
5	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	No Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Cumple Presenta una Experiencia acumulada de S/ 69,452,372.66	DESCALIFICADO
6	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Cumple Presenta una Experiencia acumulada de S/ 3,198,528.53	CALIFICADO

Observaciones:

1. Se realizó la verificación del estado de vigencia del RNP y de habilitación para contratar con el Estado de los postores en la página web del OSCE, estando conforme.
2. Área usuaria mediante correo de fecha 30.10.2023 donde valida la información presentada por los postores respecto de los requisitos de calificación y determina que el postor KOBANZAS S.A.C. cumple con los requerido obteniendo el estado de CALIFICADA; en el caso del postor TELEFINPER SAC quien no cumple con el perfil del personal clave en los siguientes aspectos, teniéndose la oferta como **DESCALIFICADA**:
 - Supervisor (WILLIAM HENRY PARRAGA SORIANO) presenta como acreditación experiencia en la especialidad documento CERTIADULTO pero este no indica las actividades realizadas
 - Analista 1 (JEAN CLAUDIO ORTIZ OJEDA) no alcanza con la acreditación de experiencia, puesto que la constancia presentada de la empresa CINEPLEX indica el cargo Auxiliar el mismo que no cumple con la experiencia solicitada
 - Analista 2 (RAQUEL ZAIDA CASTRO SALAZAR) presenta como acreditación experiencia en la especialidad documento CERTIADULTO y una Constancia de la empresa TELEATENTO pero este no indica las actividades realizadas
3. Se procedecera con la Calificación de la Empresa MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA quien obtuvo el 3° lugar en el orden de prelación de la Evaluación y remisión al usuario para la validación correspondiente de ser el caso.
4. Área usuaria mediante correo de fecha 02.11.2023 luego de revisar la documentos remitida valida los requisitos de calificación del postor MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA quien cumple con todos a excepción del perfil del personal clave denominados ANALISTAS DE CALIDAD, puesto que el personal requerido son 2 personas y solo presenta 1 profesional, teniéndose la oferta como **DESCALIFICADA**
5. Se procedecera con la Calificación de la Empresa TELEATENTO DEL PERU S.A.C. quien obtuvo el 4° lugar en el orden de prelación de la Evaluación y remisión al usuario para validación correspondiente de ser el caso.
6. Área usuaria mediante correo de fecha 03.11.2023 luego de revisar la documentos remitida valida los requisitos de calificación del postor TELEATENTO DEL PERU S.A.C. quien cumple con todos a excepción del perfil del personal clave en los siguientes aspectos, teniéndose la oferta como **DESCALIFICADA**:
 - Analista 2 (AZNARAN GUEVARA, JOHNATTAN ARTURO) solo presenta una CONSTANCIA DE TRABAJO donde se evidencia como experiencia el tiempo de 1 año 2 meses 5 días NO cumpliendo con la experiencia mínima requerida que es de 2 años.
7. Se procedecera con la Calificación de la Empresa KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU quien obtuvo el 5° lugar en el orden de prelación de la Evaluación y remisión al usuario para validación correspondiente de ser el caso.
8. Área usuaria mediante correo de fecha 07.11.2023 luego de revisar la documentos remitida valida los requisitos de calificación del postor KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU quien cumple con todos a excepción del Equipamiento Estratégico en los siguientes aspectos, teniéndose la oferta como **DESCALIFICADA**:
 - No cumple con acreditar contar con cabinas independientes (mínimo 13 cabinas), enlace telefónico, equipos de cómputo (mínimo 14 equipos de cómputo), diademas (mínimo 14 diademas), y acceso a internet.
9. Se procedecera con la Calificación de la Empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. quien obtuvo el 6° lugar en el orden de prelación de la Evaluación y remisión al usuario para validación correspondiente de ser el caso.
10. Área usuaria mediante correo de fecha 08.11.2023 luego de revisar la documentos remitida valida los requisitos de calificación del postor ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. quien cumple con todos los requisitos de calificación requeridos.

Diana Rocio Alva Trelles

Primer Miembro de Comité de Selección

CP N° 008-2023-FMV

Fatima Fiorela Pachas Aliaga

Presidenta de Comité de Selección (s)

CP N° 008-2023-FMV

Lucia Elizabeth Díaz Falcón

Segundo Miembro de Comité de Selección

CP N° 008-2023-FMV