



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

### ACTA DE ADMISIÓN y EVALUACIÓN

#### CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-PCM-PRIMERA CONVOCATORIA

#### CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL"

En la Ciudad de Lima, en la Oficina de Abastecimiento de la Oficina General de Administración de la Presidencia del Consejo de Ministros, sito en calle Schell N° 310, piso 9, distrito de Miraflores, siendo las 09:00 horas del día 25 de octubre de 2024, en virtud de lo establecido en el numeral 43.2 del artículo 43 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se reunieron los miembros del Comité de Selección, designados mediante Resolución N° 145- 2024-PCM/OGA:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
MICHELE ALEJANDRO ALVAREZ ROBERTO	Presidente Titular	OA
ROGELIO YONATAN BAUTISTA QUISPE	Primer Miembro Titular	SCSS
DAVID ENRIQUE ALFARO DEL PIELAGO	Segundo Miembro Titular	SCSS

Se reunieron para tratar la siguiente agenda: ADMISIÓN, EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE OFERTAS.

#### I. ANTECEDENTES:

Con fecha 29 de agosto de 2024, se publicó la primera convocatoria del procedimiento de selección **CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-PCM-TERCERA CONVOCATORIA**, cuyo objeto es la **CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL"**

#### II. REGISTRO DE PARTICIPANTES:

Conforme al registro de obrante en el SEACE, en el presente procedimiento de selección se han inscrito diecisiete (17) participantes, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº	Tipo proveedor	RUC/Código	Nombre y Razón Social	Fecha de inscripción al procedimiento	Estado	Asistencia	Fecha de registro	Importe de Registro
1	Proveedor con RUC	10406237716	BENITES AYOSA IVAN EDUARDO	13/09/2024	Válido		13/09/2024	10406237716
2	Proveedor con RUC	20414989277	TELEANTO DEL PERU S.A.C.	11/09/2024	Válido		11/09/2024	20414989277
3	Proveedor con RUC	20492425223	HDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - HDY INT-BPO SAC	24/09/2024	Válido		24/09/2024	20492425223
4	Proveedor con RUC	20494986320	CONSULTORIA, CONSTRUCTORA Y PROVEEDORES EN GENERAL PALES S.A.C.	26/09/2024	Válido		26/09/2024	20494986320
5	Proveedor con RUC	20509904783	TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES S.A.C.	03/09/2024	Válido		03/09/2024	20509904783
6	Proveedor con RUC	20557084364	URBANCAD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	04/09/2024	Válido		04/09/2024	20557084364
7	Proveedor con RUC	20602770266	CONTACT BPO S.A.C.	02/09/2024	Válido		02/09/2024	20602770266
8	Proveedor con RUC	20605222561	ALLIN TELD S.A.C. - ALLTELDO S.A.C.	02/09/2024	Válido		02/09/2024	20605222561
9	Proveedor con RUC	20609958660	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	02/10/2024	Válido		02/10/2024	20609958660
10	Proveedor con RUC	20612051705	JC SISTEMAS Y COMUNICACIONES S.R.L.	30/08/2024	Válido		30/08/2024	20612051705
11	Proveedor con RUC	20612486329	SAHBELL ENERGY S.A.C.	02/09/2024	Válido		02/09/2024	20612486329

#### III. PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Con fecha 18 de octubre de 2024, se realizó la presentación electrónica de ofertas a través del SEACE, habiéndose recibido tres (06) ofertas, siendo las siguientes:

Carabaya Cdra. 1 S/N – Lima  
Central Telefónica: (51) 1 219-7000  
atencionciudadana@pcm.gob.pe  
www.pcm.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

## Presentación de ofertas/expressión de interés

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALO MAC A NIVEL NACIONAL

Nro. ítem	Descripción del ítem	Fecha Presentación	Hora Presentación	Forma de presentación
RUC / Código	Nombre o Razón Social			
1	SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALO MAC A NIVEL NACIONAL			
20602770266	CONTACT BPO S.A.C.	18/10/2024	18:54:18	Electronico
20492425223	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - MDY INT-BPO SAC	18/10/2024	20:54:22	Electronico
20414989277	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	18/10/2024	23:22:53	Electronico

**IV. ADMISIÓN DE OFERTAS:**

De conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, previo a la evaluación, se debe verificar la presentación de los documentos requeridos para la admisión de ofertas, así como determinar si las ofertas responden a las características y/o requisitos funcionales y condiciones especificadas en las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

En razón a lo expuesto, con fecha 28 de agosto de 2024, se procedió a la apertura electrónica de las ofertas presentadas en el SEACE, correspondiente al presente procedimiento de selección.

Continuando con la agenda, los integrantes del comité de selección verificaron la documentación según lo solicitado en la Sección Específica de las Bases Integradas del procedimiento de selección:

Nº	DOCUMENTO	TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C	CONTACT BPO S.A.C.	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.
		Documentos para la admisión de la Oferta:		
a.1	a) Declaración Jurada de datos del postor (Anexo Nº 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.	Tratándose 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.	Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.
	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.			
	En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.	PRESENTA CERTIFICADO DE VIGENCIA Nombramiento vigente a favor de MARIA MARGARITA MEDINA CHIRINOS Expedido por la Nº IX - SEDE Lima Oficina Registral de Lima el 15 de octubre de 2024 (folio 04 al 11)	PRESENTA CERTIFICADO DE VIGENCIA Nombramiento vigente a favor de HUGO ALEJANDRO ISMODES ESCURRA Expedido por la Nº IX - SEDE Lima Oficina Registral de Lima el 27 de setiembre de 2024 (folio 04 al 07)	PRESENTA CERTIFICADO DE VIGENCIA Nombramiento vigente a favor de FAUSTO BELTRAN MARES, Expedido por la Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 5)	NO APLICA		
a.7	g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el Anexo Nº 6.	SÍ PRESENTA (Folio 027)	SÍ PRESENTA (Folio 011)	SÍ PRESENTA (Folio 05)
SITUACION		ADMITIDA	ADMITIDA	ADMITIDA

Carabaya Cdra. 1 S/N – Lima  
Central Telefónica: (51) 1 219-7000  
atencionciudadana@pcm.gob.pe  
www.pcm.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

## V. EVALUACIÓN DE OFERTAS:

El comité de selección realizó la evaluación de las ofertas y en mérito de lo antes señalado procede aplicar el factor de evaluación de las ofertas de los postores **ADMITIDOS** en concordancia al artículo 74° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, dando como resultado los puntajes señalados en el **ANEXO N° 02**:

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> )			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:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ $i = \text{Oferta}$ $P_i = \text{Puntaje de la oferta a evaluar}$ $O_i = \text{Precio } i$ $O_m = \text{Precio de la oferta más baja}$ $PMP = \text{Puntaje máximo del precio}$		
	VALOR ESTIMADO	S/ 8,667,773.78	(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

## VI. CALIFICACIÓN DE OFERTAS:

Tomando en cuenta la admisión y resultados de evaluación de las ofertas, procede la calificación de conformidad al Artículo 75° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el cual establece lo siguiente:

*75.1 "Luego de culminada la evaluación, el comité de selección califica a los postores que obtuvieron el primer y segundo lugar, según el orden de prelación, verificando que cumplan con los requisitos de calificación especificados en las bases. La oferta del postor que no cumpla con los requisitos de calificación es descalificada".*

Conforme a ello, se procede a iniciar la Calificación de la Ofertas presentadas :

Carabaya Cdra. 1 S/N – Lima  
Central Telefónica: (51) 1 219-7000  
atencionciudadana@pcm.gob.pe  
www.pcm.gob.pe



**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

REQUISITOS DE CALIFICACION	TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C	CONTACT BPO S.A.C.	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.
<b>B. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b> <b>B.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 O/INICIANA] <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 de equipamiento estratégico requerido.	Declaración Jurada para el equipamiento estratégico (Folio 330)  <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 Omnicanal uContac (Folio 15) b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones - Certificado de uso de Plataforma Omnicanal uContac (Folio 15) c) Sistema Tablero de Indicadores - Certificado de uso de Plataforma Omnicanal uContac (Folio 15) d) Sistema de administración de registro de atenciones - Certificado de uso de Plataforma Omnicanal uContac (Folio 15)	<b>NO ACREDITA SEGÚN LA OFERTA PRESENTADA</b>
<b>B.3. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b> <b>B.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 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, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Computo. <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="http://enfitea.sunedu.gob.pe/">http://enfitea.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.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a> , según corresponda. En caso de título profesional o Bachillerato se encuentra inscrito en el referido registro, el postor.	Jesús Armando Saravia Aguirre Bachiller en Administración de Negocios (Pág. 83)  Erika Paola Kawamura Rodríguez Bachiller en Ciencias de la comunicación (Pág. 53)	Anna Lenín Figueroa Meza Bachiller de Ingeniería de Computación y Sistemas (Pág. 14)  Byron Mark Gordillo Márquez Bachiller de Administración de Empresas (Pág. 19)	Fausto Bellón Morán Ingeniero Mecánico Administrador (Pág. 66)  Dany Gerardo Alvarado Alaya Bachiller en Educación (Pág. 67)  <b>NO ADJUNTA HOMOLOGACIÓN POR SUNEDU</b>
<b>B.3.2. CAPACITACION</b> <b>Requisitos:</b> a) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización en 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 en 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 Saravia Aguirre Maestría en Administración de Empresas (Pág. 83) <b>NO ACREDITA EN LO SOLICITADO. LOS GRADOS ACADÉMICOS NO SON CONSIDERADOS EN PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN</b>  Erika Paola Kawamura Rodríguez Atención al cliente (20 horas) (Pág. 53)	Anna Lenín Figueroa Meza Diplomado en Administración de Negocios (Pág. 17)  Byron Mark Gordillo Márquez Gestión de Operaciones en Servicio al Cliente (Pág. 20)	Fausto Bellón Morán 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 call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones. b) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica call center del personal clave requerido como Jefe 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 otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.	Condalia 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  Alfred 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 Atención de Talento Humano 01/07/2022 a 31/08/2024 Gerente de Desarrollo Humano y Gerente de O&H 01/07/2024 - 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 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 oferta que se computarán desde la fecha de la conformidad o entidad del comprobante de pago, según corresponda. <b>Se consideran servicios similares a los siguientes:</b> 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 documentalmente, fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reparte 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 correspondiente a un máximo de veinte (20) contrataciones.	Contrato de SEDAPAL por \$/ 13,781,256.58 (Pág. 48)	Contrato con Cooperación Zypard S.A.C.S/ 525,253.54 (Pág. 78) Contrato con Cooperación Wytel Telecom S.A.C.S/ 4,313,758.60 (Pág. 42) Contrato con SUNATIS/ 5,161,932.44 (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>





PERÚ

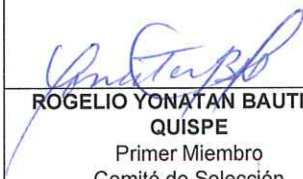
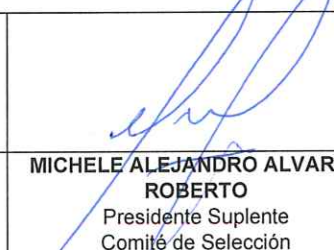
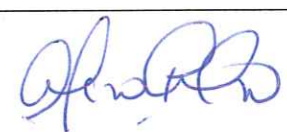
Presidencia  
del Consejo de Ministros

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

En ese sentido, el comité de selección tomando en consideración que el monto de la oferta calificada en orden de prelación se encuentra por encima del valor estimado, traen a colación el artículo 68.3 del artículo 68º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el cual señala: "En el supuesto que la oferta supere el valor estimado o valor referencial, el órgano a cargo del procedimiento de selección solicita al postor la reducción de su oferta económica, otorgándole un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la solicitud. En ningún caso el valor estimado es puesto en conocimiento del postor".

Por lo que se acuerda, solicitar a la empresa CONTACT BPO S.A.C. la reducción de su oferta otorgando plazo de 02 días hábiles para su comunicación, asimismo, postergar hasta el 30 de octubre de 2024, y seguir con el procedimiento correspondiente.

Luego de leída y aprobada por unanimidad, a las 17:00 horas del 25 de octubre de 2024, se da por concluido el acto firmando los presentes, en señal de conformidad.

		
<b>ROGELIO YONATAN BAUTISTA QUISPE</b> Primer Miembro Comité de Selección	<b>MICHELE ALEJANDRO ALVAREZ ROBERTO</b> Presidente Suplente Comité de Selección	<b>DAVID ENRIQUE ALFARO DEL PIELAGO</b> Segundo miembro Comité de Selección



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

N°	DOCUMENTO	TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C	CONTACT BPO S.A.C.	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.C.
Documentos para la admisión de la Oferta:				
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.	Tratándose 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.	Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.
	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.  a.2 En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.  En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.	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)	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)	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)	NO APLICA		
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)
SITUACION		ADMITIDA	ADMITIDA	ADMITIDA
VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE ADMISIÓN:				
N°	POSTOR	DETALLE		

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> $Pi = [Om \times PMP] / Oi$ <p> <i>i</i> = Oferta  <i>Pi</i> = Puntaje de la oferta a evaluar  <i>Oi</i> = Precio <i>i</i>  <i>Om</i> = 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

Handwritten signatures and a circular stamp are present at the bottom right of the page.



## CONCURSO PÚBLICO N° 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 ESTRATEGICO</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 OMNICAL) <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 Omnicanal uContact (Folio 15) b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones - Certificado de uso de Plataforma Omnicanal uContact (Folio 15) c) Sistema Tablero de Indicadores - Certificado de uso de Plataforma Omnicanal uContact (Folio 15) d) Sistema de administración de registro de atenciones - Certificado de uso de Plataforma Omnicanal uContact (Folio 15)	<b>NO ACREDITA SEGÚN LA OFERTA PRESENTADA</b>
<b>8.3. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b> <b>8.3.1. FORMACION ACADEMICA</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://enlace.sunedu.gob.pe/">https://enlace.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.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.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 Bellón Maresillu Ingeniero Mecánico Administrador (Pág. 60)  Dayvi Geradine 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 en 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 en 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 Maestría en Administración de Empresas (Pág. 85) <b>NO ACREDITA EN LO SOLICITADO. LOS GRADOS ACADEMICOS NO SON CONSIDERADOS EN PROGRAMA DE ESPECIALIZACION</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 Bellón 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 call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones. b) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones. <b>Acreditación:</b> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de las 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  Aflinet 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 S/ 10,000,000.00 (diez millones de 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. <b>Se consideran servicios similares a los siguientes:</b> 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 abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.	Contrato de SEDAPAL por S/ 13, 781, 256.58 (Pág. 49)	Contrato con Cooperación Zyzard S.A.C/S/ 525,253.54(Pág. 78) Contrato con Cooperación Wy-Nel Telecom S.A.C/S/ 4,313,758.60(Pág. 42) Contrato con SUNATS/ S,161,932.44(Pág. 23)	Contrato con América Móvil S.A.C S/ 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>







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

**ACTA DE DECLARATORIA DE DESIERTO**

**CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-PCM-PRIMERA CONVOCATORIA**

**CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALO MAC A NIVEL NACIONAL"**

En la Ciudad de Lima, en la Oficina de Abastecimiento de la Oficina General de Administración de la Presidencia del Consejo de Ministros, sito en calle Schell N° 310, piso 9, distrito de Miraflores, siendo las 09:00 horas del día 11 de noviembre de 2024, en virtud de lo establecido en el numeral 43.2 del artículo 43 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se reunieron los miembros del Comité de Selección, designados mediante Resolución N° 145- 2024-PCM/OGA:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
MICHELE ALEJANDRO ALVAREZ ROBERTO	Presidente Titular	OA
ROGELIO YONATAN BAUTISTA QUISPE	Primer Miembro Titular	SCSS
DAVID ENRIQUE ALFARO DEL PIELAGO	Segundo Miembro Titular	SCSS

Se reunieron para tratar la siguiente agenda: DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.

**I. ANTECEDENTES:**

- 1.1. Con fecha 18 de octubre de 2024, se realizó la presentación electrónica de ofertas a través del SEACE, habiéndose recibido tres (06) ofertas, siendo las siguientes:

**Presentación de ofertas/expresión de interés**

Entidad convocante :	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Nomenclatura :	CP-SM-3-2024-PCM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALO MAC A NIVEL NACIONAL.

Nro. ítem	Descripción del ítem	Nombre o Razón Social	Fecha Presentación	Hora Presentación	Forma de presentación
RUC / Código					
1	SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALO MAC A NIVEL NACIONAL				
20602770266	CONTACT BPO S.A.C.		18/10/2024	18:54:18	Electronico
20492425223	MDY INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAC - MDY INT-BPO SAC		18/10/2024	20:54:22	Electronico
20414989277	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.		18/10/2024	23:22:53	Electronico

- 1.2. Culminada la calificación de ofertas del procedimiento, tomando en consideración que el monto de la oferta calificada en orden de prelación se encuentra por encima del valor estimado, traen a colación el artículo 68.3 del artículo 68° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el cual señala: *"En el supuesto que la oferta supere el valor estimado o valor referencial, el órgano a cargo del procedimiento de selección solicita al postor la reducción de su oferta económica, otorgándole un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la solicitud. En ningún caso el valor estimado es puesto en conocimiento del postor"*, queda una oferta calificada, correspondiente a la empresa CONTACT BPO S.A.C.
- 1.3. Mediante CARTA-000002-2024-CP 003-2024-PCM-RJ-145-2024-PCM-OGA el Comité de Selección solicita a la empresa CONTACT BPO S.A.C. la reducción de su oferta otorgando plazo de 02 días hábiles para su comunicación, postergando el otorgamiento de la Buena Pro hasta el 30 de octubre de 2024.
- 1.4. Mediante correo electrónico de fecha 30 de octubre de 2024, la empresa CONTACT BPO S.A.C. adjunta el Anexo N° 06 reduciendo su oferta al monto de S/9,143,951.68
- 1.5. Mediante MEMORANDO-000007-2024-CP 003-2024-PCM RJ 145-2024-PCM-OGA, el Comité de Selección solicita a la Subsecretaría de Calidad de Servicios, en calidad de área usuaria, comunique si

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

garantiza los recursos presupuestarios para el periodo de la ejecución del requerimiento, asimismo, continúe con el procedimiento establecido en el numeral 68.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

- 1.6. En relación a ello, los numerales 68.3, 68.4 y 68.5 del artículo 68 del Reglamento establecen que, en el supuesto de que la oferta supere el valor estimado o valor referencial, el órgano a cargo del procedimiento de selección solicita al postor la reducción de su oferta económica; y, en caso el postor no reduzca su oferta económica **o la oferta económica reducida supere el valor estimado o valor referencial, para que el órgano a cargo del procedimiento de selección considere válida la oferta económica, éste debe solicitar la certificación de crédito presupuestario correspondiente** y la aprobación del Titular de la Entidad; en caso no se cuente con la certificación de crédito presupuestario o con la aprobación del Titular de la Entidad, el órgano a cargo del procedimiento de selección debe rechazar la oferta, comunicando al postor la decisión adoptada a través del SEACE.
- 1.7. En ese sentido y en respuesta a lo señalado en los numerales precedentes, con fecha 08 de noviembre de 2024 la Subsecretaría de Calidad y Servicios emite el Memorando-003048-2024- SSCS, en el cual indica que *"es pertinente señalar que esta Subsecretaría no garantiza los recursos presupuestarios respecto a dicho monto para el periodo de la ejecución del citado requerimiento lo que se comunica para continuar con las gestiones correspondientes"*.
- 1.8. De acuerdo al Párrafo modificado por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1444, publicado el 16 septiembre 2018, *"En los casos señalados en el presente numeral, la Entidad puede rechazar toda oferta que supera la disponibilidad presupuestal del procedimiento de selección, siempre que haya realizado las gestiones para el incremento de la disponibilidad presupuestal y este no se haya podido obtener."*

## II. DECLARATORIA DE DESIERTO

- 2.1. En tal sentido, conforme a lo expuesto en el numeral 65.1 del Artículo 65 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y el numeral 7.3.1 de la Directiva N° 006-2019-OSCE/CD, y ante la falta de ofertas válidas, este Comité de Selección procede a:
- a) Declarar DESIERTO el Procedimiento de Selección por CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-PCM- PRIMERA CONVOCATORIA, para la CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL"
- b) Publicar la presente acta en el SEACE.

No habiendo otro asunto que tratar, se da por finalizado el presente acto en la fecha enunciada al inicio, concluyendo así la sesión, expresando los miembros de Comité de Selección su conformidad y adhesión a la presente acta.

Finalmente, el Comité de Selección concluye la sesión, luego de leída y aprobada por unanimidad, a las 10:00 horas del 11 de noviembre de 2024, se da por concluido el acto firmando los presentes, en señal de conformidad.

 Firmado digitalmente por BAUTISTA QUISPE Rogelio Yonatan FAU 20168999926 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.11.2024 19:48:00 -05:00	 Firmado digitalmente por ALVAREZ ROBERTO Michele Alejandro FAU 20168999926 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.11.2024 19:45:34 -05:00	 Firmado digitalmente por ALFARO DEL PIELAGO David Enrique FAU 20168999926 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.11.2024 20:24:09 -05:00
<b>ROGELIO YONATAN BAUTISTA QUISPE</b> Primer Miembro Comité de Selección	<b>MICHELE ALEJANDRO ALVAREZ ROBERTO</b> Presidente Suplente Comité de Selección	<b>DAVID ENRIQUE ALFARO DEL PIELAGO</b> Segundo miembro Comité de Selección