

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

1	DATOS DEL DOCUMENTO	Número de Informe	001-2025-SAT-CS/AS026-2024															
		Fecha	20.02.2025 12:48 p. <i>at</i>															
2	FUNCIONARIO A LA QUE SE DIRIGE EL INFORME	MIRNA EVELYN ZAVALA SIANCAS JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS																
3	ANTECEDENTES 1. Que, con fecha 19 de diciembre de 2024, se realizó la convocatoria del Procedimiento de Selección Adjudicación Simplificada N° 026-2024-SAT - Primera Convocatoria, derivada del Concurso Público N° 003-2024-SAT, cuyo objeto de la convocatoria es el "SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACION PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCION DIGITAL DEL SAT", CON CUI N° 2568094. 2. Que, con fecha 12 de febrero de 2025, el Comité de Selección declaró desierto el Procedimiento de Selección Adjudicación Simplificada N° 026-2024-SAT - Primera Convocatoria, derivada del Concurso Público N° 003-2024-SAT, para el "SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACION PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCION DIGITAL DEL SAT", CON CUI N° 2568094, debido a que no hubo una oferta válida, de conformidad con lo establecido en el numeral 29.1 del Artículo 29° de la Ley de Contrataciones de Estado y numeral 65.1 del Artículo 65° de su Reglamento.																	
4	DATOS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN QUE SE DECLARÓ DESIERTO <table border="1"> <tr> <td>4.1</td> <td>DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA</td> <td>SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACION PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCION DIGITAL DEL SAT", CON CUI N° 2568094</td> </tr> <tr> <td>4.2</td> <td>TIPO Y NÚMERO DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN</td> <td>ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 026-2025-SAT - PRIMERA CONVOCATORIA, DERIVADA DEL CONCURSO PUBLICO N° 003-2024-SAT</td> </tr> <tr> <td>4.3</td> <td>NÚMERO DE CONVOCATORIA</td> <td>PRIMERA CONVOCATORIA</td> </tr> <tr> <td>4.4</td> <td>ITEM(S) DECLARADO(S) DESIERTO(S)</td> <td>ITEM ÚNICO</td> </tr> </table>			4.1	DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA	SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACION PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCION DIGITAL DEL SAT", CON CUI N° 2568094	4.2	TIPO Y NÚMERO DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 026-2025-SAT - PRIMERA CONVOCATORIA, DERIVADA DEL CONCURSO PUBLICO N° 003-2024-SAT	4.3	NÚMERO DE CONVOCATORIA	PRIMERA CONVOCATORIA	4.4	ITEM(S) DECLARADO(S) DESIERTO(S)	ITEM ÚNICO			
4.1	DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA	SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACION PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCION DIGITAL DEL SAT", CON CUI N° 2568094																
4.2	TIPO Y NÚMERO DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 026-2025-SAT - PRIMERA CONVOCATORIA, DERIVADA DEL CONCURSO PUBLICO N° 003-2024-SAT																
4.3	NÚMERO DE CONVOCATORIA	PRIMERA CONVOCATORIA																
4.4	ITEM(S) DECLARADO(S) DESIERTO(S)	ITEM ÚNICO																
5	MOTIVOS DE LA DECLARACIÓN DE DESIERTO <table border="1"> <tr> <td>No se presentaron ofertas, debido a que no registraron participantes.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Se registraron participantes, pero no presentaron ofertas.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Se presentaron una (1) oferta, pero no quedó válida, debido a:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ofertas, que no fueron admitidas.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ofertas, que no fueron rechazadas.</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Oferta, que fueron descalificadas.</td> <td>0</td> </tr> </table>			No se presentaron ofertas, debido a que no registraron participantes.	-	Se registraron participantes, pero no presentaron ofertas.	-	Se presentaron una (1) oferta, pero no quedó válida, debido a:		Ofertas, que no fueron admitidas.	1	Ofertas, que no fueron rechazadas.	0	Oferta, que fueron descalificadas.	0			
No se presentaron ofertas, debido a que no registraron participantes.	-																	
Se registraron participantes, pero no presentaron ofertas.	-																	
Se presentaron una (1) oferta, pero no quedó válida, debido a:																		
Ofertas, que no fueron admitidas.	1																	
Ofertas, que no fueron rechazadas.	0																	
Oferta, que fueron descalificadas.	0																	
6	ACCIONES REALIZADAS PARA DETERMINAR LAS CAUSAS PROBABLES DE LA DECLARACIÓN DE DESIERTO Para determinar las causas probables de la declaratoria de desierto que no permitieron la conclusión del procedimiento se realizaron las siguientes acciones: <table border="1"> <tr> <td>6.1</td> <td>Se solicitó a los proveedores que participaron en el estudio de mercado comuniquen las razones por las que no participaron en el procedimiento de selección.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>6.2</td> <td>Se solicitó a los proveedores registrados como participantes en el procedimiento comuniquen las razones por las que no presentaron sus ofertas.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>6.3</td> <td>Se analizó las consultas y observaciones presentadas durante el procedimiento y el pliego de absolucón de consultas y observaciones.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>6.4</td> <td>Se analizó el proceso de admisión, calificación y evaluación de ofertas, a fin de determinar las causas probables que no permitieron la conclusión del procedimiento.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>6.5</td> <td>Otras Se revisó y analizó el expediente de contratación.</td> <td>X</td> </tr> </table>			6.1	Se solicitó a los proveedores que participaron en el estudio de mercado comuniquen las razones por las que no participaron en el procedimiento de selección.	-	6.2	Se solicitó a los proveedores registrados como participantes en el procedimiento comuniquen las razones por las que no presentaron sus ofertas.	-	6.3	Se analizó las consultas y observaciones presentadas durante el procedimiento y el pliego de absolucón de consultas y observaciones.	-	6.4	Se analizó el proceso de admisión, calificación y evaluación de ofertas, a fin de determinar las causas probables que no permitieron la conclusión del procedimiento.	X	6.5	Otras Se revisó y analizó el expediente de contratación.	X
6.1	Se solicitó a los proveedores que participaron en el estudio de mercado comuniquen las razones por las que no participaron en el procedimiento de selección.	-																
6.2	Se solicitó a los proveedores registrados como participantes en el procedimiento comuniquen las razones por las que no presentaron sus ofertas.	-																
6.3	Se analizó las consultas y observaciones presentadas durante el procedimiento y el pliego de absolucón de consultas y observaciones.	-																
6.4	Se analizó el proceso de admisión, calificación y evaluación de ofertas, a fin de determinar las causas probables que no permitieron la conclusión del procedimiento.	X																
6.5	Otras Se revisó y analizó el expediente de contratación.	X																
7	CAUSAS PROBABLES QUE NO PERMITIERON LA CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO Luego de realizar las acciones detalladas en el numeral precedente, se ha podido determinar que la declaratoria de desierto pudo tener como origen en lo siguiente: <table border="1"> <tr> <td>7.1</td> <td>El valor Estimado no estuvo acorde con los precios del mercado.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>7.2</td> <td>Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, según corresponda, contenía estándares técnicos muy elevados, difíciles de cumplir.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>7.3</td> <td>Los requisitos de calificación fueron establecidos de acuerdo con estándares muy elevados, difíciles de cumplir.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>7.4</td> <td>Los postores no estructuraron adecuadamente sus ofertas, pues la no admisión o descalificación de las mismas deriva de errores en las ofertas.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>7.5</td> <td>Otros Las inconsistencias que se detectaron en el expediente de contratación.</td> <td>X</td> </tr> </table>			7.1	El valor Estimado no estuvo acorde con los precios del mercado.	-	7.2	Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, según corresponda, contenía estándares técnicos muy elevados, difíciles de cumplir.	-	7.3	Los requisitos de calificación fueron establecidos de acuerdo con estándares muy elevados, difíciles de cumplir.	-	7.4	Los postores no estructuraron adecuadamente sus ofertas, pues la no admisión o descalificación de las mismas deriva de errores en las ofertas.	X	7.5	Otros Las inconsistencias que se detectaron en el expediente de contratación.	X
7.1	El valor Estimado no estuvo acorde con los precios del mercado.	-																
7.2	Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, según corresponda, contenía estándares técnicos muy elevados, difíciles de cumplir.	-																
7.3	Los requisitos de calificación fueron establecidos de acuerdo con estándares muy elevados, difíciles de cumplir.	-																
7.4	Los postores no estructuraron adecuadamente sus ofertas, pues la no admisión o descalificación de las mismas deriva de errores en las ofertas.	X																
7.5	Otros Las inconsistencias que se detectaron en el expediente de contratación.	X																

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

7.6 Detallar el sustento Técnico de las posibles causas.

SOBRE LA NO ADMISIÓN DE LA ÚNICA OFERTA:

El comité de selección a través del Acta de comité de fecha 17.01.2025, declaró desierto el procedimiento de selección AS N° 026-2024-SAT-Primera Convocatoria, derivada del Concurso Público N° 003-2024-SAT, debido a que la única oferta presentada no fue admitida, toda vez que, no cumplió el presentar adecuadamente todos los documentos para la admisión de oferta señalados en el numeral 2.2.1.1. de las Bases Integradas, en los siguientes literales:

- Literal b), el único postor BARTECH SAC, al momento de presentar su oferta, no presentó la acreditación del representante legal, solicitando la subsanación respectiva, y al momento de subsanar presentó la vigencia de poder con fecha posterior a la fecha de presentación de las ofertas. Asimismo, no es subsanable de acuerdo al numeral 60.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Al respecto, en atención a lo establecido en el numeral 65.1. "El procedimiento queda desierto cuando no se recibieron ofertas o cuando no exista ninguna oferta válida, (...)"

CONCLUSIÓN (CAUSAS QUE MOTIVARON LA DECLARATORIA DE DESIERTO):

Del análisis efectuado se puede concluir que la Declaratoria de Desierto, estaría motivada por lo siguiente:

- El postor no estructuro adecuadamente sus oferta, pues la no admisión se debe a que no cumplió con acreditar todos los documentos de presentación obligatoria para la admision de la oferta de acuerdo al numeral 2.2.1.1 de las Bases Integradas.

Adicionalmente, del análisis efectuado, este colegiado advierte observaciones e inconsistencias en el expediente de contratación del "SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094", el cual se detalla a continuación:

1. Requerimiento del Área Usuaría (Términos de Referencia) comprende tres (03) tipos de prestaciones:

I. Adquisición de Licencia para software de Central Telefónica (Solo Licencia) – Plataforma Central Telefónica.

II. Servicios de desarrollo de aplicativos informáticos en Software – Plataforma de Atención Digital CRM.

III. Servicio de Capacitación - brindar capacitación en el uso de los componentes Plataforma Central Telefónica y Plataforma de Atención Digital CRM.

Observaciones:

-Con relación a las prestaciones I y II se evidencia la adquisición de licencias de software y/o uso e implementación de software, sin embargo, en la prestación I lo consideran como Bien y en la prestación II lo consideran como servicio, en ese sentido, siendo contextos similares (software) las prestaciones son distintas, considerando que no se tiene preciso el motivo por el cual se considera al primero como bien y al segundo como servicio.

-En el apartado IV – ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, de los Términos de Referencia, numeral A – ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS PARA SOFTWARE, describen lo siguiente:

A. ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS PARA SOFTWARE

Comprende la adquisición de licencia perpetua de una solución de Central de Llamadas modalidad On Premise con soporte por un periodo de tres (03) años, para 50 usuarios, 48 operadores y 2 supervisores

En caso de que el proveedor decida usar software Open Source, deberá brindar el soporte necesario, por un periodo de tres (03) años que incluye roles de operación, supervisión, administración, etc. el cual asegure el buen funcionamiento considerando extensiones u otro tipo de licenciamiento por el mismo periodo de 03 años y cantidad de usuarios

Del análisis correspondiente se puede apreciar que el área usuaria señala dos alternativas de solución para la plataforma de Central Telefónica, siendo una de ellas la adquisición de Licencias para software (software existente en el mercado) y la segunda es el desarrollo y/o producción de un software a medida según la necesidad del área usuaria, donde la primera alternativa corresponde a la prestación de un Bien y la segunda a una prestación de servicio, por el cual este colegiado considera que dicho prestación es ambiguo al considerar dos alternativas de solución con diferentes prestaciones (Bien o Servicio), adicional a ello estas dos soluciones con diferentes prestaciones pueden contener costos y plazos de ejecución distintos e incomparables, en ese sentido, se recomienda evaluar y analizar dicha prestación, el cual tiene que estar alineado y concordante con el FORMATO N° 08-A Registro en la Fase de Ejecución del Proyecto de Inversión, con CUI 2568094.

-En el apartado IV – ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, de los Términos de Referencia, numeral B – IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA: CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA, describen lo siguiente:

B. IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

4.2 Plataforma de Atención Digital (CRM).

El proveedor deberá implementar un software CRM (Customer Relationship Manager) para el SAT orientado a la gestión de la relación con los contribuyentes y usuarios, que cumpla con las siguientes características:

- El software debe gestionar todo el "viaje del ciudadano" desde el inicio de la interacción por cualquier canal hasta la finalización de la atención. Debe permitir al agente acceder en tiempo real a la información sobre interacciones previas del ciudadano, independientemente del canal utilizado, asegurando una trazabilidad completa. Esto permitirá al agente brindar la información requerida de manera eficiente, minimizando el esfuerzo tanto para el ciudadano como para el agente.
- La solución deberá incluir soporte por un periodo de tres (03) años, lo que garantiza el uso continuo de la herramienta sin costos adicionales durante ese tiempo. Además, cualquier actualización posterior deberá estar exenta de pagos. El software incluirá el código fuente, la documentación completa y cualquier otro material necesario para que el equipo de ingenieros del SAT pueda realizar modificaciones en el futuro, sin generar costos adicionales.
- Si el proveedor opta por usar software Open Source, deberá proporcionar soporte por un periodo de tres (03) años, asegurando su buen funcionamiento y cubriendo cualquier extensión o tipo de licenciamiento necesario durante dicho periodo sin costos adicionales.

Se solicita al área usuaria aclarar si esta prestación cuenta con una sola alternativa o tiene las mismas condiciones que el numeral A; si fuese el caso, entonces tendrá las mismas ambigüedades, por el cual tendrá que analizar y evaluar si es necesario reajustar las condiciones de dicha prestación, el cual tiene que estar alineado y concordante con el FORMATO N° 08-A Registro en la Fase de Ejecución del Proyecto de Inversión, con CUI 2568094.

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

-En el apartado IV – ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, de los Términos de Referencia, numeral C – CAPACITACIÓN DE EQUIPO DE CAPACITACIÓN – CAPACITACIÓN AL PERSONAL SAT, describen lo siguiente:

C. CAPACITACIÓN DE EQUIPO DE CAPACITACIÓN-CAPACITACIÓN AL PERSONAL SAT (Capac. al personal operativo y técnico sobre la operación del sistema de atención al contribuyente)

4.3 Capacitaciones de los Componentes.

- 4.3.1 Brindar capacitaciones en el uso de los diferentes Componentes (Plataforma Central Telefónica y Plataforma de Atención Digital - CRM) considerando los perfiles que corresponde (administrador supervisor usuario u otros)
- 4.3.2 Temario de capacitación para los participantes de los canales de atención GSA y GIN. El proveedor deberá gestionar una capacitación funcional a nivel usuario (administrador supervisor y asesor de servicio) de la solución propuesta para 10 personas que designe la Gerencia de Servicios al Administrado. Dicha capacitación será sobre el manejo y administración de la solución. Los horarios serán coordinados por la Gerencia de Informática y el Proveedor. La modalidad de la capacitación podrá ser de forma presencial o virtual de acuerdo a lo coordinado entre el proveedor y la Gerencia de Informática. El Proveedor al término de las capacitaciones deberá entregar manuales y/o documentos del entrenamiento y un certificado a cada participante. El proveedor deberá gestionar una capacitación técnica en curso oficial del fabricante de la solución propuesta para 10 personas que designe la Gerencia de Informática. Dicha capacitación será sobre el manejo, mantenimiento y administración de la solución. Los horarios serán coordinados por la Gerencia de Informática y el Proveedor. La modalidad de la capacitación podrá ser de forma presencial o virtual, de acuerdo a lo coordinado entre el proveedor y la Gerencia de Informática.
- 4.3.3 El Proveedor al término de las capacitaciones deberá entregar manuales y/o documentos del entrenamiento y un certificado a cada participante.
- 4.3.4 Deberán elaborarse Actas de Capacitación funcional y técnica especificando lugar, fecha, hora y listado de participantes por cada sesión realizada. Cada acta deberá contener las firmas que suscriben la participación correspondiente por parte del personal del SAT.

Se solicita al área usuaria conjuntamente con el Órgano Encargado de las Contrataciones analizar y evaluar si dicha prestación es parte de la prestación principal de la contratación o una prestación accesoria, considerando que, para ser parte de la prestación principal, el costo y la realización de esta prestación debe estar inmerso a la prestación principal.

Se precisa que en el expediente de contratación se evidencia que dicha prestación tiene presupuesto y clasificador de gastos independiente y en los términos de referencia no se precisa el momento y/o plazo para de la realización de dicha prestación.

Cabe indicar que la Capacitación como prestación accesoria debe contar con ciertos parámetros, los cuales se detallan:

Capacitación y/o entrenamiento

Se considerará prestación accesoria a la capacitación y/o entrenamiento al personal de la Entidad a realizarse en un periodo posterior a la culminación del servicio y/o entrega del bien.

De preverse como prestación accesoria la capacitación y/o entrenamiento, deberá indicarse lo siguiente:

- Tema específico
- Número de personas a quienes estará dirigido la capacitación
- El momento y/o plazo en que se realizará la capacitación
- Duración mínima (horas)
- El lugar de realización
- El perfil del expositor (opcional)
- Tipo de certificación que otorgará el proveedor
- Entre otros que se crea conveniente

Cabe precisar que una prestación accesoria tiene un costo adicional a la prestacional principal y debe contar con presupuesto independiente la realización en un periodo posterior a la culminación de la prestación principal.

2. Apartado XIII - Forma de pago de los Términos de Referencia

En los Términos de Referencia, el área usuaria señala que para la presente contratación el pago se realizará en tres (03) entregables:

XIII. FORMA DE PAGO

El pago se realizará luego de emitida la conformidad de cada entregable, de acuerdo al siguiente cuadro

1	10% del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del primer entregable
2	40% del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del segundo entregable
3	50% del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del tercer entregable

XI. ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar los entregables según se indica a continuación

ENTREGABLE N°1: PRIMER INFORME

El proveedor deberá entregar lo siguiente

- 1 El Plan de trabajo
- 2 Informe de alternativas de solución del punto A (Adquisición y uso de Licencias) que debe incluir la integración con los servicios/aplicaciones del SAT (canales de atención otros)
- 3 Configuración respecto al punto 4.1 se deberá considerar lo siguiente:
 - Configuración del punto 4.1.1 4.1.2 4.1.3 4.1.4 4.1.5 4.1.6 y 4.1.7



El plan de trabajo deberá entregarse a los 04 días calendario contados desde el día siguiente de suscrito el contrato

El desarrollo de los numerales 2 y 3 tendrá un plazo de 35 días calendario, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato

La aprobación del Entregable N°1 se realizará mediante acta de reunión suscrita con la participación de las áreas usuarias (según lo indicado por el Jefe de Proyectos) y personal del proveedor

Nota: Como parte de su entregable se requiere que el cronograma de trabajo sea presentado en los formatos adjuntos

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

ENTREGABLE N°2. SEGUNDO INFORME

Como máximo 60 días calendario contados desde el día siguiente de suscrito el contrato, el proveedor deberá hacer entrega del Segundo informe del servicio, que incluirá el desarrollo, diseño de la Plataforma de Atención Digital (CRM), así como la elaboración de la documentación técnica que deberá entregar

1. Análisis y desarrollo de los puntos 4.2 que incluye 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4
2. Documentación técnica



- Documento de Arquitectura de Software
- Documento de modelado de procesos
- Documento de reglas de negocio/requerimientos
- Documento de diseño de interfaces
- Documento de Matriz de perfiles y accesos
- Documento de Especificaciones de Casos de Uso
- Documento de Diseño Detallado de Software

La aprobación del Entregable N°2 se realizará mediante acta de reunión suscrita con la participación de los áreas usuarias (según lo indicado por el Jefe de Proyectos) y personal del proveedor

ENTREGABLE N°3. TERCER INFORME

Como máximo 120 días calendario contado desde el día siguiente de suscrito el contrato, el proveedor debe hacer entrega del Tercer informe del servicio, que incluirá el desarrollo, diseño de la Plataforma de Atención Digital (CRM) y así como la elaboración de la documentación técnica de la y Capacitaciones que deberá entregar

1. Análisis y desarrollo de los puntos 4.2 que incluye 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7 y 4.2.8
2. Documentación técnica y Capacitación del punto C



- Documento de Instalación (Manual de Instalación y/o configuración)
- Documento de Operaciones (Manual de Operaciones)
- Documento de Sistemas (Manual del sistema)
- Documento de Manual de usuario
- Documento de Carga Inicial (Manual de carga inicial)
- Acta de pruebas de unidades
- Acta de pruebas de aceptación
- Acta de conformidad de la GIN (seguridad)
- Acta de capacitación técnica (equipo GIN)
- Acta de capacitación funcional (áreas usuarias)

NUMERAL A – ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS PARA SOFTWARE

CCMN N°	COD ITEM	ITEM
02847	140400040132	LICENCIA PARA SOFTWARE DE CENTRAL TELEFONICA (SOLO LICENCIA)

CCMN - Actualizado

Seguimiento CCMN

CCMN	COD ITEM	ITEM	Valor Actual	Valor Original	Saldo
02847	140400040132	LICENCIA PARA SOFTWARE DE CENTRAL TELEFONICA (SOLO LICENCIA)	50.000	356.580.00	0.00

Total: 50.000 / 356.580.00

Cantidad Actual: 50.00

Saldo: 0.00

NUMERAL B = IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA: CONTRATACION DE LOS SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

CCMN N°	COD ITEM	ITEM
02849	170100030313	SERVICIO DE DESARROLLO DE APPLICATIVOS INFORMATICOS EN SOFTWARE

CCMN - Actualizado

Seguimiento CCMN

CCMN	COD ITEM	ITEM	Valor Actual	Valor Original	Saldo
02849	170100030313	SERVICIO DE DESARROLLO DE APPLICATIVOS INFORMATICOS EN SOFTWARE	284.490.00	284.490.00	0.00

Total: 284.490.00 / 284.490.00

Valor Actual S/: 284.490.00

Saldo: 0.00

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

NUMERAL C – CAPACITACIÓN DE EQUIPO DE CAPACITACIÓN – CAPACITACION AL PERSONAL SAT

CCMN N°	CODIGO	ITEM
02850	350500030012	SERVICIO DE CAPACITACIÓN DE TALLER RELACIONADOS CON ACTIVIDADES DE PERSONAL

CCMN - Actualizado

Seguimiento CCMN

Total	8,950.00	8,950.00
Valor Actual S/	8,950.00	
Saldo	0.00	

Teniendo estas referencias de los Términos de Referencia y los CCMN para cada prestación se puede apreciar que la forma de pago establecido en los Términos de Referencia y los presupuestos asignados independientemente por cada prestación no guarda relación entre sí, el cual al momento de realizar los pagos parciales se tendría inconsistencias, ya que según los entregables no detallan y/o precisan de que prestación y/o clasificador de gastos se amortiguaría los pagos parciales.

En ese sentido, solicito al área usuaria y al Órgano Encargado de las Contrataciones analizar, evaluar y de ser necesario modificar la forma de pago, considerando que para adquisición de bienes no se pueden realizar pagos parciales.

3. Inconsistencias entre el Expediente de Contratación, Requerimiento (Términos de Referencia) y formato N° 08-A Registro, del Componente III del proyecto de inversión – “Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT de Lima”

3.1. Prestaciones y partida de gastos del Componente III del proyecto de Inversión, según el formato N° 08-A – Implementación de Software, Licencias y Capacitación para el adecuado Funcionamiento de la Plataforma del Servicio de Atención Digital.

9062	Asignaciones Presupuestales	2964894 Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT Distrito de Lima	6008005 Adquisición de Equipos	0000825 Implementación y Equipamiento	2661399 Otros Intangibles	356,588.00
	No Resulta en Productos	Provincia de Lima-Departamento de Lima	6008016 Gestión Administrativa	0000342 Capacitación Asesorías Técnicas	267143 Gastos por la Contratación de Servicios	784,489.50
					267153 Gastos por la Contratación de Servicios	8,950.00

Se puede apreciar que el expediente Técnico del Proyecto de Inversión, se clasificó en tres (03) prestaciones y/o ítems entre bienes y servicios para el Componente III, con partida de gastos independientes, donde el monto con mayor incidencia es la adquisición de licencia para software (Bien).

3.2. Objeto y denominación del Requerimiento suscrita por el área usuaria y técnicas (Gerencia de Proyectos, Gerencia de Servicios al Administrado y Gerencia de Informática)



SAT
SERVICIO DE ATENCIÓN DIGITAL
DISTRITO DE LIMA

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYP00.02)

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de implementación de Software, licencias y capacitación para el adecuado funcionamiento de la plataforma del servicio de atención digital del SAT, en el marco de la ejecución del proyecto del Plan de Gobierno Digital para el 2024 aprobado mediante la Resolución Jefatural N° 001 004 00006187 de fecha 15 03 2024

IV. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio especializado denominado "Implementación de software, licencias y capacitación para el adecuado funcionamiento de la plataforma del servicio de atención digital del SAT" contempla el desarrollo del componente III del proyecto de inversión "MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIGITAL DEL CENTRO DE LLAMADAS DEL SAT DISTRITO DE LIMA - PROVINCIA DE LIMA - DEPARTAMENTO DE LIMA" CUI N° 266004 y de acuerdo con el siguiente alcance

A. ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS PARA SOFTWARE

Comprende la adquisición de licencia perpetua, de una solución de Central de Llamadas modalidad On Premise, con soporte por un periodo de tres (03) años, para 50 usuarios, 48 operadores y 2 supervisores. En caso de que el proveedor decida usar software Open Source, deberá brindar el soporte necesario, por un periodo de tres (03) años, que incluye roles de operación, supervisión, administración, etc. el cual asegure el buen funcionamiento, considerando extensiones u otro tipo de licenciamiento por el mismo periodo de 03 años y cantidad de usuarios

B. IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA; CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

4.3 Plataforma de Atención Digital (CRM)

El proveedor deberá implementar un software CRM (Customer Relationship Manager) para el SAT, orientado a la gestión de la relación con los contribuyentes y usuarios, que cumpla con las siguientes características

- El software debe gestionar todo el "viaje del ciudadano", desde el inicio de la interacción por cualquier canal hasta la finalización de la atención. Debe permitir al agente acceder en tiempo real a la información sobre interacciones previas del ciudadano, independientemente del canal utilizado, asegurando una trazabilidad completa. Esto permitirá al agente brindar la información requerida de manera eficiente, minimizando el esfuerzo tanto para el ciudadano como para el agente

C. CAPACITACIÓN DE EQUIPO DE CAPACITACIÓN-CAPACITACIÓN AL PERSONAL SAT (Capacitación al personal operativo y técnico sobre la operación del sistema de atención al contribuyente)

4.3 Capacitaciones de los Componentes:

4.3.1 Brindar capacitaciones en el uso de los diferentes Componentes (Plataforma Central Telefónica y Plataforma de Atención Digital - CRM), considerando los perfiles que corresponde (Administrador, Supervisor, Usuario u otros)

4.3.2 Temario de capacitación para los participantes de los canales de atención GSA y QIN. El proveedor deberá gestionar una capacitación funcional a nivel usuario (administrador supervisor y asesor de servicio) de la solución propuesta para 10 personas que designe la Gerencia de Servicios al Administrado. Dicha capacitación será sobre el manejo y administración de la solución. Los horarios serán coordinados por la Gerencia de Informática y el Proveedor. La modalidad de la capacitación podrá ser de forma presencial o virtual, de acuerdo a lo coordinado entre el proveedor y la Gerencia de Informática. El Proveedor al término de las capacitaciones deberá entregar manuales y/o documentos del entrenamiento y un certificado a cada participante

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

Se aprecia que, según la denominación del requerimiento (Términos de Referencia), el formato, alcances, descripción, entregables, forma de pago y otras condiciones de la contratación, determinaron como objeto de la contratación un **servicio integral** para el Componente III del proyecto de inversión – "Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT de Lima", no guardando relación con el formato N° 08-A del expediente técnico del Proyecto de Inversión, donde el monto con mayor incidencia es la adquisición de licencias de software (bien).

3.3. CCMN SIGA para cada prestación del Componente III del proyecto de Inversión, conforme al formato N° 08-A del Proyecto de Inversión:

Los CCMN remitidos por la Unidad Ejecutora para gestionar el Presupuestario del periodo 2025, son ítems y clasificadores de gastos independientes, del cual se realizaron en dos (02) certificaciones de Créditos Presupuestario, por el motivo que no se pueden enlazar CCMN con prestaciones distintas (Bienes y Servicios), asimismo se evidencia que los CCMN guardan relación con el formato N° 08-A del expediente técnico del Proyecto de Inversión pero no con el Requerimiento, por los mismos motivos referidos en el numeral 3.2 del presente informe; además se advierte que, en la etapa de ejecución y pago de las prestaciones, posiblemente acaecerá en inconsistencias por las mismas condiciones y forma de pago del servicio detallados en el requerimiento.

3.4. Sobre la Indagación de mercado se evidencia que se obtuvo dos (02) cotizaciones, donde las empresas que remitieron sus cotizaciones realizaron por el monto total del servicio, conforme al requerimiento que unificó en un servicio integral el componente III, no obteniendo los costos individuales por cada prestación y/o ítem establecido en el formato N° 08-A del expediente técnico del Proyecto de Inversión.

3.5. Previsión presupuestal otorgada en el periodo 2024, consta de la siguiente manera:

9002	Asesorías	568094	Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT de Lima	600005	Adquisición de Equipos	000025	Implementación y Equipamiento	2861399	Otros Intangibles	2565800	00
	Presupuestales							287143	Cuota por la Contratación de Servicios	764489	50
	en		Liquidación del SAT de Lima	600016	Gastos de Administración	000032	Contratación de Asesorías Técnicas	287153	Cuota por la Contratación de Servicios	8950	00
	Producción		Provincia de Lima-Departamento de Lima								

Se puede apreciar que la previsión presupuestal para la contratación del Componte III del Proyecto de Inversión, fue remitida por la Gerencia de Finanzas - Área Funcional de Presupuesto, en el que se identifica que se otorgó la previsión con montos independientes por cada prestación y clasificador de gastos, el cual no guarda relación con la Indagación de Mercado, ni con el Requerimiento, por el cual se solicita analizar y explicar los motivos de las diferencias encontradas.

3.6. Con Resolución de Gerencia de Administración N° 003-005-00004048, se realizó la novena modificatoria del PAC 2024, incluyendo el número de referencia N° 52 para la Contrataciones del "SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094", tal como se verifica en la ficha:

Nro	Cubso	Descripción ítem	Unidad de Medida	Cantidad	Tipa Moneda	Proceso desierto del que procede	Proceso Convocado
1	8111150200326499	SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT	Servicio	1.00	Soles	Proceso desierto del que procede	Proceso Convocado

Se aprecia que, la presente contratación fue incluido al PAC 2024 en un solo ítem con Código CUBSO 8111150200326499 "Servicio de Desarrollo, Implementación y Monitoreo de Software", dicho CUBSO guarda relación con el requerimiento y la Indagación de Mercado, sin embargo, no se ajustan con el formato N° 08-A del expediente técnico del Proyecto de Inversión - componente III, con los CCMN, con la previsión presupuestal otorgada en el periodo 2024 ni la Certificación del Crédito Presupuestario 2025.

INFORME DE ANÁLISIS DE DECLARACIÓN DE DESIERTO

8. EN ESE SENTIDO, SE SOLICITA QUE ANTES DE UNA NUEVA CONVOCATORIA, SE ADOPTEN LAS MEDIDAS SIGUIENTES:

1. En atención al Memorando N° D000172-2025-SAT-OTI (13.02.2025), mediante el cual la Oficina de Tecnologías de la Información, comunicó que la necesidad de contratación de el presente servicio persiste, manteniendo los Términos de Referencia y Requisitos de Calificación de las bases integradas.

Al respecto, teniendo presente todas estas observaciones e inconsistencias al expediente de contratación (señaladas en el numeral 7.6 del presente), este colegiado solicita al Órgano Encargado de las Contrataciones en Coordinación con el área usuaria, área técnica y Unidad Ejecutora, revisar, analizar y evaluar, si es que amerita realizar los reajustes correspondientes, considerando que todos los actuados deben ser concordantes.



JUAN TORIBIO PONCE LIMACHE

PRESIDENTE SUPLENTE DEL COMITÉ DE SELECCIÓN



ROSA MARIA GARCIA NAULA
PRIMER MIEMBRO TITULAR



CESAR EDILBERTO TERRY RAMOS
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR