

ACTA N°4
ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y/U OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE LAS BASES

Adjudicación Simplificada N°0022-2023-SUNAT/8B7200 – Primera Convocatoria
“Servicio de evaluación de atención al usuario a través del cliente incógnito”

El 2023-05-02, a través del Microsoft Teams, se reunieron los miembros del Comité de Selección consignados en el Formato de Designación del Comité de Selección N°023-2023-SUNAT-8B7000, encargado de preparar, conducir y realizar el procedimiento de selección de Adjudicación Simplificada N°0022-2023-SUNAT/8B7200 – Primera Convocatoria, orientado a la contratación del “Servicio de evaluación de atención al usuario a través del cliente incógnito”, conformado por las siguientes personas:

Presidente	ERIKA MIA HINOSTROZA MATOS
Primer Miembro	LUPE HERMELINDA DEPAZ DEPAZ
Segundo Miembro	XIMENA FERNANDA CARPIO ACOSTA

En cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma del procedimiento de selección, se inició la sesión convocada con el fin de absolver las consultas y/u observaciones, e integrar las Bases.

Los miembros del Comité de Selección señalaron que, dentro del plazo establecido en el cronograma, se presentó dieciocho (18) consultas y/u observaciones de forma electrónica a través del Seace, formuladas por los participantes (i) CONSULTORA SILFERSYSTEM S.A.C., (ii) CCR CUORE S.A.C., (iii) KURTE S.R.L. y (iv) GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, y dado que todas las consultas y/u observaciones presentadas conciernen al requerimiento, en cumplimiento de las disposiciones de la normativa de contratación pública, fueron derivadas previamente a través del Memorándum Electrónico N°00148-2023-8B7202-División De Contrataciones de fecha 2023-04-26 a la División de Procesos de Servicios para su absolución, en su condición de área usuaria/técnica y, a través del Seguimiento 2 del Memorándum Electrónico N°00148-2023-8B7202-División De Contrataciones, con fecha 2023-04-27 la División de Procesos de Servicios emitió la absolución técnica correspondiente, siendo remitida en la misma fecha a la Supervisión 2 de la División de Contrataciones y, finalmente, derivada al Comité de Selección.

De otro lado, en mérito a lo dispuesto en el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, con fecha 2023-04-27 el Comité de Selección remitió el mencionado Memorándum Electrónico N°00148-2023-8B7202-División De Contrataciones con el pliego absolutorio a la División de Programación y Gestión, para conocimiento en su calidad de área que aprobó el expediente de contratación; y en respuesta, con fecha 2023-04-27 (a horas 5:21:40 p.m.) la jefatura de la División de Programación y Gestión manifestó su conformidad respecto a la siguiente opinión: «Se manifiesta que se tomó conocimiento de las precisiones/modificaciones aprobadas por el área usuaria técnica al requerimiento, según lo establecido en el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento de la LCE. Asimismo, en nuestra calidad de OEC, consideramos que se mantiene la pluralidad de proveedores para el presente requerimiento, teniendo en cuenta la opinión emitida por el área usuaria técnica competente, según correo que se adjunta, en el cual se textualmente se indica: (...) De acuerdo a su consulta, se indica que las precisiones/modificaciones no modifica el alcance el requerimiento, lo que se ha buscado es fomentar la mayor pluralidad de postores».

A continuación, después de discutir y debatir las consultas y/u observaciones a las bases, los miembros del Comité de Selección **ACUERDAN**, por unanimidad: (i) Aprobar el pliego absolutorio correspondiente, el mismo que se anexa al presente documento como parte integrante e (ii) Integrar las bases, incorporando al texto original las precisiones producto de la consulta y/u observación a las bases conforme a lo señalado en el respectivo pliego absolutorio; y con ello encargar a la presidenta del Comité de Selección efectuar la publicación correspondiente en el Seace.

No habiendo otro asunto que tratar, en la misma fecha, se da por terminada la sesión, firmándose la presente Acta por todos los miembros integrantes del Comité de Selección en señal de conformidad.

ERIKA MIA
HINOSTROZA MATOS

LUPE HERMELINDA
DEPAZ DEPAZ

XIMENA FERNANDA
CARPIO ACOSTA



Firmado digitalmente por:
HINOSTROZA MATOS Erika
Idia FAU 20131312955 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2023 11:22:33-0500



Firmado digitalmente por:
DEPAZ DEPAZ Lupe
Hermelinda FAU 20131312955 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2023 12:34:58-0500

PLIEGO ABSOLUTORIO

Adjudicación Simplificada N°0022-2023-SUNAT/18B7200 – Primera Convocatoria "Servicio de evaluación de atención al usuario a través del cliente incógnito"

Fecha: 2023-05-02

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera (en el caso de observaciones)	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
1	20509726583	CONSULTORA SILFERSYSTEM S.A.C.	Consulta	Específico	6.1	A.a.ii	29	En el capítulo III. Requerimientos, en el perfil del personal clave: Jefe de proyecto podría ser considerado también a un profesional titulado en Ingeniería de Sistemas y Cómputo.		Con el fin de fomentar la mayor pluralidad de postores, se accede a lo solicitado.	Título Profesional en Ingeniería Industrial o Economía o Administración o Sociología o Comunicación Social o Psicología o Marketing o Estadística o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Abogado, del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.
2	20603854609	CCR CUORE S.A.C.	Consulta	Específico	III	5.2	22	El Cliente incógnito que evalúa un CSC no podrá evaluar nuevamente el mismo CSC para el siguiente Estudio. ¿Eso quiere decir que el Incógnito puede repetirse en la tercera medición?		En cada Estudio se tiene que realizar Cliente Incógnito en cada CSC, pero el no debe ser la misma persona, porque los Gestores pueden reconocerlo	No corresponde
3	20603854609	CCR CUORE S.A.C.	Consulta	Específico	III	5.2	22	Asimismo, se recomienda usar diferentes números de RUC para cada tipo de servicio. ¿Los RUC utilizados en la primera medición podemos repetirlos en la tercera medición?		Con el fin de evitar el reconocimiento de los gestores al Cliente Incógnito en el CSC, no deberá usar el mismo RUC en diferentes Estudios.	Asimismo, se deberá usar diferentes números de RUC para cada tipo de servicio.
4	20603854609	CCR CUORE S.A.C.	Consulta	Específico	III	5.4.1	24	1 impreso o digital en (doc.) y 1 USB por Mesa de Partes y/o Mesa de Partes Virtual (SUNAT virtual https://ww1.sunat.gob.pe/of-atlramilodoc/registro/iniciar); o, de considerarlo conveniente la Sunat, podrá recibir el entregable a través de correo electrónico. ¿La entrega tiene que ser necesariamente en físico o se puede manejar solo por mesa de parte virtual?		El Plan de Trabajo, los Informes del Entregable 2, puede ser por mesa de partes virtual, pero la Base de Datos si se entrega de manera física por la mesa de partes.	No corresponde
5	20603854609	CCR CUORE S.A.C.	Consulta	Específico	III	b	30	En lo que corresponde al Equipo de trabajo, se puede considerar al personal técnico titulado en administración, administración de negocios internacionales, contabilidad?		No es posible, se ha considerado solo personal de estudios universitarios, ya sea bachiller o titulado	No corresponde
6	20603854609	CCR CUORE S.A.C.	Consulta	Específico	III	5.2	22	Respecto a los videos, audios y capturas de las visitas. ¿Cómo serán entregados? Mediante link de acceso para descarga de Sunat, disco duro, acceso por parte de Sunat hacia el proveedor?		Se acepta sugerencia, se solicitaría además de USB, un disco duro, para los archivos pesados.	En el numeral 5.4.1 se precisará lo siguiente: 1 USB y/o disco duro por Mesa de Partes
7	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.2	A.1.1	38	Solicitamos reconfirmar que la experiencia del personal clave sera contabilizada a partir del grado de bachiller		Se confirma lo solicitado, ya que el experiencia se inicia desde Bachiller en adelante	No corresponde
8	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.1	6.1	30	¿Que rol o funciones deberá cumplir cada uno de esos 6 perfiles del equipo de trabajo?		El equipo de trabajo tiene que realizar todas las actividades que demanda realizar la entrevista de Cliente Incógnito, empezando desde la visita al CSC, la entrevista, procesar la información, realizar informe, las Exposición, etc	No corresponde



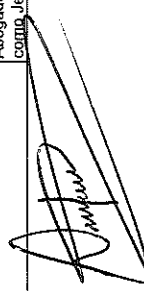
Firmado digitalmente por:
HINOSTROZAMATOS Erika
 Ma FAU 20131312955 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 02/05/2023 11:25:12-0500



Firmado digitalmente por:
DEPAZ DEPAZ Lupe
 Hermelinda FAU 20131312955 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 02/05/2023 12:53:14-0500

[Handwritten signature]

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera (en el caso de observaciones)	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
9	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.1	5.5.1	27	Se solicita que todas las reuniones de coordinación se realicen de manera virtual por medio de una plataforma de reunión.		Las reuniones se realizará virtualmente, mediante el uso del Teams, que es plataforma de la Institución	Las reuniones de coordinación con el contratista se realizarán en las instalaciones de la División de Procesos de Servicios ubicada en la Av. Garcilaso de la Vega 1472 - Cercado de Lima o la Oficina Técnica de Calidad (OTC) ubicada en la Av. Gamarra 880 Chucuito - Callao, según el tema y coordinaciones de que se trate, comunicando al proveedor con 03 días calendarios de anticipación. Asimismo, las reuniones pueden realizar virtualmente mediante el uso del Teams, plataforma que usa la SUNAT.
10	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.1	5.5.1	28	En caso SUNAT requiera la presencia física el periodo de anticipación será no menos a tres (3) días calendario.		Se añade lo solicitado, también se incluye reuniones virtuales mediante Teams	Las reuniones de coordinación con el contratista se realizarán en las instalaciones de la División de Procesos de Servicios ubicada en la Av. Garcilaso de la Vega 1472 - Cercado de Lima o la Oficina Técnica de Calidad (OTC) ubicada en la Av. Gamarra 880 Chucuito - Callao, según el tema y coordinaciones de que se trate, comunicando al proveedor con 03 días calendarios de anticipación. Asimismo, las reuniones pueden realizar virtualmente mediante el uso del Teams, plataforma que usa la SUNAT.
11	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.1	5	21	En la viñeta de Efectividad, definir el concepto de empoderamiento y relacionarlo con su dimensión de efectividad		El empoderamiento permite que los empleados sean responsables de su trabajo y que se impliquen activamente en la toma de decisiones, por lo tanto eso les hace mas efectivos en su trabajo.	No corresponde
12	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.1	5.1	22	¿En que consiste el Canal Virtual Mixto?		Esta referido a un servicio, que es virtual pero que existe interacción con un profesional de SUNAT para la atención de su consulta.	No corresponde
13	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.1	5.4.1	25	En el cuadro del Entregable N2, Tipo de Estudio: Informe. ¿A qué se refiere con evolución del nivel de cliente Incógnito?		El resultado de los indicadores de Cliente Incógnito, se compare de una estudio a otro, presentando los niveles del indicador, visualizando el incremento o decremento.	No corresponde
14	20603951485	KURTE S.R.L.	Consulta	General	3.2	A.1.1	38	Se solicita agregar como personal clave en Jefe de Proyecto la carrera de Derecho		Con el fin de fomentar la mayor pluralidad de postores, se accede a lo solicitado.	Título Profesional en Ingeniería Industrial o Economía o Administración o Sociología o Comunicación Social o Psicología o Marketing o Estadística o Ingeniería de Sistemas y Computo o Abogado, del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.



Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Lítera	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera (en el caso de observaciones)	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
15	20477886761	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Consulta	Específico	3.1	5.4.1	25	Respecto de la presentación de la Base de Datos, se indica que se debe presentar en un USB por mesa de partes, sin embargo, dado el peso de los archivos (videos, audios, etc.) resultaría pertinente compartir la información mediante un enlace virtual a una nube. Agradeceremos considerar también dicha opción.		No se acepta sugerencia. Es necesario un dispositivo físico	No corresponde
16	20477886761	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Consulta	Específico	3.1	2.6	19	Respecto de la forma de pago, se sugiere que estos sean organizados según los 4 entregables del servicio y considerarse de la siguiente manera: 1) Primer pago: Plan de Trabajo (10%) 2) Segundo pago: Primer estudio (30%) 3) Tercer pago: Segundo estudio (30%) 4) Cuarto pago: Tercer estudio (30%) De esta manera, se pueda tener un financiamiento de las actividades iniciales y exista una correlación entre pagos y entregables (informes). Agradeceremos tomar en cuenta la sugerencia planteada.		No es posible, el Plan de Trabajo es un documento sencillo que contiene actividades y cronograma de la ejecución de los Estudios, es por eso que forma parte del 1er Estudio, que corresponde el 34%	No corresponde
17	20477886761	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Consulta	Específico	3.2	A.2	39	Sobre la experiencia del Equipo de Trabajo (6), se solicita ¿tres (03) años de experiencia como mínimo en la realización de estudios cuantitativos o cualitativos o investigación de mercado mediante evaluaciones presenciales y/o telefónicas y/o virtuales? ¿? Agradeceremos considerar también la experiencia en trabajo de campo en recojo de información primaria para estudios y/o consultorías, así como para censos o evaluaciones censales, toda vez que la experiencia es similar a la requerida para el presente servicio		Lo solicitado, forma parte del un estudio de mercado cuantitativo presencial, lo cual no es necesario especificarlo mayor detalle.	No corresponde
18	20477886761	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Consulta	Específico	3.2	B	40	En lo referido a la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, agradeceremos considerar estudios de investigación donde se realice la aplicación de encuestas o entrevistas presenciales en general.		Se acepta la sugerencia, sería en añadir entrevista presencial	*Servicios de estudios de investigación de mercado en general siempre y cuando se demuestre que en el documento de acreditación se señale expresamente el uso de las siguientes técnicas de investigación cuantitativa: encuesta y/o entrevista presencial, y/o telefónica y/o virtual.

ERIKA MIA
HINOSTROZA MATOS

LUPE HERMELINDA
DEPAZ DEPAZ

XIMENA FERNANDA
CARPIO ACOSTA

Firmado digitalmente por:
HINOSTROZA MATOS Erika
Ma FAU 20131312855 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2023 11:25:25-0500



Firmado digitalmente por:
DEPAZ DEPAZ Lupe
Hermelinda FAU 20131312855 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2023 12:53:33-0500

