



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00232-2023-GG/OSIPTEL**

Lima, 5 de julio de 2023

<b>OBJETO</b>	<b>CONTRATACIÓN DIRECTA Nº 005-2023/OSIPTEL PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER DEL OSIPTEL</b>
---------------	---

**VISTOS:**

El Memorando Nº 0509-OAF/2023, de fecha 27 de junio de 2023, de la Oficina de Administración y Finanzas; el Informe Nº 01086-OAF/UABT/2023, de fecha 27 de junio de 2023, elaborado por la Unidad de Abastecimiento y el Informe Nº 0220-OAJ/2023, de fecha 3 de julio de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica.

**CONSIDERANDO:**

Que, el marco jurídico para la realización de las contrataciones por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL- tanto para bienes, servicios u obras; está determinado por el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo Nº 082-2019-EF –en adelante la Ley- y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 344-2018-EF y sus modificatorias -en adelante - el Reglamento;

Que, mediante Memorando Nº 00458-DAPU/2023, de fecha 14 de marzo de 2023, la Dirección de Atención y Protección del Usuario-DAPU en su calidad de área usuaria solicitó la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”, adjuntando para tales efectos los Términos de Referencia;

Que, en los Términos de Referencia, se indica que es necesario continuar con la contratación del Servicio de Soporte de la Solución de Contact Center del OSIPTEL con la finalidad de mejorar y garantizar la operatividad de las herramientas tecnológicas necesarias que permitan el normal desempeño de las labores de los orientadores del Contact Center en la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el país, mejorando la calidad y la capacidad de este mecanismo de orientación;

Que, asimismo, se indica que a la fecha el Servicio de Soporte de la Solución de Contact Center del OSIPTEL se encuentra bajo la tecnología de InConcert Allegro, la misma que se encuentra estandarizada mediante la Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas Nº 00359-2022-OAF/OSIPTEL, de fecha 11 de noviembre de 2022, que aprueba la Estandarización de la Plataforma Tecnológica del OSIPTEL;

Que, mediante Informe Nº 00929-OAF/UABT/2023 de fecha 25 de mayo de 2023, la Unidad de Abastecimiento, realizó la indagación de mercado estableciendo el valor estimado de la contratación antes citada en la suma de S/ 551 619.67 (Quinientos





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

cincuenta y un mil seiscientos diecinueve con 67/100 soles) incluidos impuestos de Ley, por el plazo de veinticuatro (24) meses;

Que, el citado informe señala que corresponde realizar un procedimiento de Contratación Directa por la causal de proveedor único con derechos exclusivos, al haberse determinado en el mercado nacional que la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C., es el único proveedor que puede proveer el servicio antes indicado, en virtud de la Carta S/N de la empresa InConcert<sup>1</sup> Perú S.A.C. de fecha 19 de mayo de 2023 que certifica a dicha empresa como partner oficial de InConcert y sus subsidiarias autorizada a brindar asistencia técnica y soporte al OSIPTEL;

Que, mediante Boleta de Requerimiento N° 20231135 aprobada el 5 de junio de 2023, Certificación Presupuestal del SIAF N° 000001412, aprobada el 5 de junio de 2023 y el Formato de Previsión Presupuestal N° 00095-OPPM/2023 de fecha 5 de junio de 2023, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización-OPPM, otorgó la disponibilidad presupuestal para el 2023 y para los ejercicios fiscales 2024 y 2025 respectivamente, para la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”;

Que, la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”; se encuentra incluido en el Plan Anual de Contrataciones –PAC del OSIPTEL para el año 2023 con el ID N° 78<sup>2</sup>;

Que, mediante Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas N° 00198-2023-OAF/OSIPTEL de fecha 23 de junio de 2023, la Oficina de Administración y Finanzas aprobó el expediente de la Contratación Directa N° 005-2023/OSIPTEL para el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”;

Que, mediante Informe Técnico N° 01086-OAF/UABT/2023, de fecha 27 de junio de 2023, la Unidad de Abastecimiento, recomendó la aprobación de la contratación directa del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”, por la causal establecida en el literal e) del artículo 27.1° de la Ley, al haberse acreditado en la indagación de mercado nacional la existencia de un único proveedor con derechos exclusivos para la realización de la contratación requerida por el área usuaria;

Que, el artículo 27.1° de la Ley, dispone que excepcionalmente las Entidades pueden contratar directamente con un determinado proveedor, entre otros, en el supuesto establecido en el literal e) cuando los bienes y servicios solo pueden obtenerse de un determinado proveedor o un determinado proveedor posea derechos exclusivos respecto de ellos;

Que, en concordancia, con dicho dispositivo legal el literal e) del artículo 100° del Reglamento, señala lo siguiente:

*“Artículo 100.- condiciones para el empleo de la contratación directa*

*La Entidad puede contratar directamente con un proveedor solo cuando se configure algunos de los supuestos del artículo 27.1° de la Ley bajo las condiciones que a continuación se detallan:*

<sup>1</sup> En el indicado documento se indica que InConcert es marca registrada de TECNOLINK S.A

<sup>2</sup> Mediante Resolución N° 00214-2023-GG/OSIPTEL de fecha 19 de junio de 2023, se aprobó la modificación del PAC 2023 incluyendo la contratación directa “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

“(…)

e. *Proveedor único*

*En este supuesto, la verificación de que los bienes, servicios en general y consultorías solo pueden obtenerse de un determinado proveedor se realiza en el mercado peruano. (….)”*

Que, el artículo 101° del Reglamento establece que la potestad de aprobar las contrataciones directas es indelegable, salvo en los supuestos indicados en los literales e), g), j), k), l) y m) del artículo 27.1° de la Ley. Asimismo, los artículos 101.1° y 101.2° del mismo cuerpo legal, establecen que la resolución del Titular de la Entidad o acuerdo del Consejo Regional, Consejo Municipal o Acuerdo de Directorio en caso de empresas del Estado, que apruebe la contratación directa requiere obligatoriamente del respectivo sustento técnico y legal, en el informe o informes previos que contengan la justificación de la necesidad y procedencia de la contratación directa; los mismos que deben ser publicados en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado –SEACE, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su emisión;

Que, de acuerdo al artículo 102.1° del Reglamento, una vez aprobada la contratación directa, la entidad efectúa la contratación mediante acciones inmediatas, requiriéndose invitar a un solo proveedor, cuya oferta cumpla con las características y condiciones establecidas en las bases;

Que, asimismo el artículo 102.2° del citado Reglamento establece que las actuaciones preparatorias y contratos que se celebren como consecuencia de las contrataciones directas cumplen con los requisitos, condiciones, formalidades, exigencias y garantías establecidos en la Ley y el Reglamento;

Que, mediante Informe N° 00220-OAJ/2023, de fecha 3 de julio de 2023, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión favorable para la contratación directa del “Servicio de soporte de la Solución de Contact Center del OSIPTEL”, al haberse configurado la causal establecida en el literal e) del artículo 27.1° de la Ley;

Que, habiéndose cumplido con las exigencias y formas establecidas en la Ley y el Reglamento, corresponde aprobar la presente contratación directa;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 0112-2021-PD/OSIPTEL de fecha 16 de diciembre de 2021, se delegó a la Gerencia General, la facultad para aprobar la Contratación Directa, bajo el supuesto de proveedor único previsto en el literal e) del artículo 27.1° de la Ley;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificatorias.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la Contratación Directa N° 005-2023/OSIPTEL para la contratación del “Servicio de Soporte de la Solución de Contact Center del OSIPTEL”, por la causal de proveedor único con derechos exclusivos, prevista en el literal e) del artículo 27.1° de la Ley, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

**Artículo 2°.-** Autorizar que la contratación mencionada en el artículo precedente sea realizada por un monto de S/ 551 619.67 (Quinientos cincuenta y un mil seiscientos





diecinueve con 67/100 soles) incluidos impuestos de Ley, por el plazo de veinticuatro (24) meses.

**Artículo 3º.-** Encargar a la Oficina de Administración y Finanzas la elaboración y aprobación de las Bases Administrativas y efectuar la contratación en forma directa mediante acciones inmediatas, así como su publicación en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), dentro del plazo establecido por la Ley.

**Artículo 4º.-** El egreso que demande la contratación del referido servicio será con cargo a Recursos Directamente Recaudados.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES  
CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL

