



**RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**Nº 00217-2021-OAF/OSIPTEL**

Lima, 10 de agosto de 2021

<b>OBJETO</b>	<b>APROBACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DIRECTA Nº 009-2021/OSIPTEL PARA CONTRATAR EL "SERVICIO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER DEL OSIPTEL"</b>
---------------	--

**VISTO:**

- (i) El Memorando Nº 01009-DAPU/2021 de fecha 10 de junio de 2021, mediante la cual, la Dirección de Atención y Protección del Usuario, en su calidad de área usuaria, remitió los términos de referencia para la contratación del "Servicio de soporte de la solución de Contact Center". Cabe precisar que con Memorando Nº 01087-DAPU/2021 de fecha 24 de junio de 2021, el área usuaria, remitió los términos de referencia reformulados;
- ii) El Informe Nº 00887-OAF/UABT/2021 de fecha 20 de julio de 2021, mediante la cual, la Unidad de Abastecimiento estableció el valor estimado para la contratación del "Servicio de soporte de la solución de Contact Center", el mismo que ascendió a S/255,962.70 (Doscientos Cincuenta y Cinco Mil Novecientos Sesenta y Dos y 70/100 Soles) incluido impuestos, y por los fundamentos expuestos en concordancia con el artículo 27 literal e) de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 100 literal e) de su reglamento; se estableció llevar a cabo un procedimiento de selección por Contratación Directa.
- iii) La Resolución de Gerencia General Nº 00276-2021-GG/OSIPTEL de fecha 03 de agosto de 2021, mediante el cual, se incluyó el "Servicio de soporte de la solución de Contact Center" en el Plan Anual de Contrataciones del año 2021 con el ID 68.
- iv) El Informe Nº 00958-OAF/UABT/2021 de fecha 10 de agosto de 2021, mediante la cual, la Unidad de Abastecimiento elevó el proyecto de resolución para la aprobación del Expediente de Contratación correspondiente.

**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 -en adelante la Ley- y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 344-2018-EF y modificatorias - en adelante el Reglamento;





Que, de conformidad con el artículo 41° del Reglamento, para convocar un procedimiento de selección se debe contar con el expediente de contratación aprobado,

Que, el artículo 42° del Reglamento, establece que el Órgano Encargado de las Contrataciones es el responsable en remitir el expediente de contratación al funcionario competente para su aprobación en forma previa a la convocatoria, de acuerdo a sus normas de organización interna; precisándose en el referido artículo el contenido del mismo;

Que, el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center”, se encuentra incluido en el Plan Anual de Contrataciones del año 2021, con el ID 68 y asimismo cumple con los requisitos establecidos en el artículo 42° del Reglamento;

Que, la normativa de contrataciones del Estado establece supuestos en los que carece de objeto realizar un procedimiento de selección, toda vez que, por razones coyunturales, económicas o de mercado, la Entidad requiere contratar directamente con un determinado proveedor para satisfacer su necesidad. Dichos supuestos se encuentran establecidos en el artículo 27 de la Ley, y constituyen las causales de contratación directa;

Que, entre estas causales, se encuentra la del literal e), según la cual, excepcionalmente, una Entidad puede contratar directamente con un determinado proveedor *“Cuando los bienes y servicios solo puedan obtenerse de un determinado proveedor o un determinado proveedor posea derechos exclusivos respecto de ellos.”*;

Que, el Reglamento de la Ley, aprobado con Decreto Supremo N° 344-2018-EF, precisa en su artículo 100 que: *“La Entidad puede contratar directamente con un proveedor solo cuando se configure alguno de los supuestos del artículo 27 de la Ley bajo las condiciones que a continuación se indican: (...) e. Proveedor Único. En este supuesto, la verificación de los bienes, servicios en general y consultorías sólo pueden obtenerse de un determinado proveedor se realiza en el mercado peruano”*;

Que, en esa medida, solo si una vez realizado la indagación de mercado, la Entidad determina que se configura la causal de proveedor único, al haber comprobado en el mercado nacional la existencia de un único proveedor que puede satisfacer el requerimiento de la Entidad, ésta se encontrará habilitada para contratar directamente con dicho proveedor;

Que, de acuerdo con los supuestos y luego de realizar la respectiva invitación a proveedores del rubro, la verificación en el mercado peruano, fue demostrado con la Carta S/N de fecha 02 de julio de 2021 emitida por INCONCERT PERU SAC, mediante la cual, se acreditó a la empresa SUMINISTROS TECNOLOGICOS EIRLTDA como representante exclusivo en Perú para contratar la renovación del servicio de soporte de la solución InConcert Allegro Contact Center, y cumple con las características técnicas solicitadas por la Entidad. A su vez, la misma carta señala que no existe otra empresa en el mercado peruano que pueda brindar el servicio, por tanto, resulta viable la Contratación Directa al advertirse la existencia de una causal de proveedor único.





Que, en función al documento obtenido en la presente indagación, quedó acreditado que no existe otra empresa en el mercado peruano que pueda brindar el servicio que, si bien no cuenta con la propiedad intelectual del desarrollo informático, ésta, tiene otorgado los suficientes derechos para cumplir con las características técnicas solicitadas por el OSIPTEL.

Que, los resultados de la presente indagación de mercado para contratar el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL” se justifica en el supuesto siguiente; “Cuando un determinado proveedor posea derechos exclusivos respecto de ellos”, en concordancia con el artículo 27 literal e) de la Ley.

Que, todo procedimiento de contratación se encuentra conformado por la fase de actos preparatorios, fase de procedimiento de selección y fase de ejecución contractual; y, la Contratación Directa, faculta únicamente a omitir la realización de la fase de procedimiento de selección, más no la realización de las fases de actos preparatorios y ejecución contractual;

Que, cabe señalar que el artículo 8 de la Ley establece:

- a) *El titular de la Entidad que es la más alta autoridad ejecutiva, de conformidad con sus normas de organización, que ejerce las funciones previstas en la Ley y su reglamento para la aprobación, autorización y supervisión de los procesos de contratación de bienes, servicios y obras.*  
(...)

Que, adicionalmente en el mismo artículo se precisa que, (...) *La declaración de nulidad de oficio y la aprobación de las Contrataciones Directas no pueden ser objeto de delegación, salvo lo dispuesto en el reglamento.* (...);

Que, de lo expuesto en el numeral 101.1 del artículo 101 del Reglamento, se indica que, la potestad de aprobar contrataciones directas es indelegable, salvo en los supuestos indicados en los literales e), g), j), k), l) y m) del artículo 27 de la Ley;

Que, el numeral 101.2 del artículo 101 del Reglamento establece que para la aprobación de las contrataciones directas se requiere la resolución del Titular de la Entidad; dicha resolución, además de declarar la aprobación de la contratación debe contar, obligatoriamente, con el respectivo sustento técnico y legal, en el informe o informes previos, que contengan la justificación de la necesidad y procedencia de la Contratación Directa;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 0020-2019-PD/OSIPTEL de fecha 15 de febrero de 2019, se delegó en el Gerente General, entre otras, la aprobación de las Contrataciones Directas en los supuestos previstos en los literales e), g), j), k) l) y m) del numeral 27.1 del artículo 27 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Que, la aprobación de la contratación directa bajo el supuesto previsto en el literal e) del numeral 27.1 del artículo 27 de la Ley de Contrataciones del Estado, objeto de la presente contratación, deberá ser aprobado mediante Resolución emitida por el Gerente General;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Que, previa a la aprobación de la contratación directa, se debe tener en cuenta que es en el expediente de contratación donde se encuentra el requerimiento de la misma y es aprobado en la fase de actos preparatorios, por tanto, se desprende que dicho expediente debe aprobarse con anterioridad a la aprobación de la contratación directa;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 0020-2019-PD/OSIPTEL de fecha 15 de febrero de 2019, se delegó en el Gerente de Administración y Finanzas, entre otras, la facultad de aprobar los expedientes de contratación para la realización de los procedimientos de selección que convoque la Entidad, para las contrataciones de bienes, servicios en general, consultorias y obras, incluyendo las Contrataciones Directas, así como aquellos que sean declarados desiertos;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar el expediente de contratación para el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center”, del procedimiento de selección por Contratación Directa N° 009-2021/OSIPTEL, conforme a los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS  
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 1F661\_n.942Xx2