

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE SEDALIB S.A.

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 006-2024-OCI/0264-SVC

VISITA DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD SOCIEDAD
ANONIMA- SEDALIB S.A.
TRUJILLO- TRUJILLO- LA LIBERTAD

“EJECUCIÓN DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCION Y
GESTION DEL CONTAC CENTER PARA SEDALIB S.A. -
FONOLIB”

PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 5 DE FEBRERO 2024 AL 9 DE FEBRERO DE 2024

TOMO I DE I

TRUJILLO, 14 DE FEBRERO DE 2024.

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 006-2024-OCI/0264-SVC

**“EJECUCIÓN DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTAC CENTER
PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB”**

ÍNDICE

	N° Pág.
I. ORIGEN	2
II. OBJETIVOS	2
III. ALCANCE	2
IV. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA ACTIVIDAD	2
V. SITUACIONES ADVERSAS	3
VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD	58
VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS	59
VIII. CONCLUSIÓN	59
IX. RECOMENDACIÓN	59
APÉNDICES	

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 006-2024-OCI/0264-SVC

**“EJECUCIÓN DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL
CONTAC CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB”**

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional (OCI) de SEDALIB S.A. mediante oficio n.° 029-2024-SEDALIB S.A.-30000-OCI de 05 de febrero de 2024, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 0264-2024-009, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 002-2019-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 115-2019-CG, de 28 de marzo de 2019 y modificatorias.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Determinar si la ejecución contractual al: “Servicio de atención y gestión del Contac Center SEDALIB S.A. – FONOLIB”, se realiza en concordancia con La ley y Reglamento de Contrataciones del Estado, contrato, bases Integradas, normas internas, normativa aplicable.

2.2 Objetivo específico

- Determinar si la contratista viene efectuando la ejecución del servicio de acuerdo a los términos de referencia indicados en las bases integradas del Concurso Público n.° 005-2023-SEDALIB S.A. – Primera Convocatoria; así como, la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado, bases integradas y normativa aplicable.

III. ALCANCE

El servicio de Visita de Control se desarrolló a la ejecución del servicio: “Servicio de atención y gestión del Contac Center SEDALIB S.A. – FONOLIB”, en adelante el “servicio”, el cual se encuentra a cargo de la Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima-SEDALIB S.A., que está bajo el ámbito de control del Órgano de Control Institucional (OCI) de SEDALIB S.A., y que ha sido ejecutada del 5 de febrero de 2024 a 9 de febrero de 2024, en el Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad.

IV. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA ACTIVIDAD

Con fecha 17 de noviembre de 2023, SEDALIB S.A. celebra el contrato n.° 061-2023, en adelante el “contrato”¹, producto del concurso público n.° 005-2023-SEDALIB S.A, con el Consorcio Grupo Laborum, en adelante el “Contratista”, el monto total del presente contrato asciende a S/. 5 120 393,94

¹ Conformado por las empresas:

a) Grupo Laborum SAC, RUC N° 20608552261
b) Laborum Outsourcing SAC RUC N.°20512913289 y
c) Asta Perú SAC RUC N.°20602101330

y tiene un plazo de ejecución de mil noventa y cinco (1,095) días calendario, el cual comenzará a computarse, una vez cumplida ciertas condiciones, tal como lo establece la Quinta Cláusula del contrato.

Cláusula Quinta: del plazo de la ejecución de la prestación:

(...)

Para la ejecución del servicio deberá tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

1.- El inicio de la ejecución del servicio (etapa de ejecución) será una vez concluida la Etapa de Implementación (fase de instalación e implementación de la plataforma), de manera que el pago del servicio será realizado mensualmente a partir del inicio de la Etapa de ejecución (inicio de la prestación del servicio).

2.- La Etapa de Ejecución tendrá una duración de mil noventa y cinco (1095) días calendario contados a partir de la culminación de la Fase de Implementación, y se ejecutará de acuerdo al cumplimiento de la propuesta de EL CONTRATISTA, la misma que debe cubrir todos los requerimientos mínimos solicitados en el presente servicio y los ofrecidos en la propuesta.

(...)"

De este modo, la etapa de ejecución del servicio, se inicia una vez concluida la etapa de implementación, la misma que según información alcanzada por la entidad, concluyó el 17 de enero de 2024², el servicio debió iniciar, con la atención de los usuarios de SEDALIB S.A. desde el Contact Center con sus diferentes frentes: atención telefónica automática y personalizado tanto para llamadas de entrada como de salida; atención vía correo electrónico, mensajería (SMS), Aplicativo Móvil; atención a través del sitio Web de SEDALIB S.A. mediante sesiones de chat automáticas y personalizadas, la oficina virtual y el monitoreo y gestión de las actividades del Contact Center; atención mediante redes sociales (WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram) como servicios interconectados en una plataforma integrada que cuente con todos los elementos y funcionalidades requeridas en el presente servicio.

El servicio de interconexión entre el contratista y SEDALIB S.A. debe ser a través de una línea dedicada VPN con un ancho de banda mínimo 40 Mb (Megabits por segundo) con una disponibilidad de servicio al 40% para la interconexión de video, voz y datos, además deberá contar con un servicio de contingencia de las mismas características en un operador distinto

Corresponde a la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de SEDALIB S.A., quien brindará la conformidad periódica al servicio en función a los informes técnicos de ejecución del servicio de EL CONTRATISTA, y de las correspondientes conformidades del coordinador de Contact center de SEDALIB S.A.

V. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada a la ejecución del servicio: "Servicio de atención y gestión del Contact Center SEDALIB S.A. – FONOLIB" se han identificado tres (3) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la ejecución del servicio "Servicio de atención y gestión del Contact Center SEDALIB S.A. – FONOLIB" las cuales se exponen a continuación:

- 1. SEDALIB S.A. CONTRATÓ A EMPRESA A CARGO DE LA EJECUCION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER, QUIEN NO CUMPLE CON DOTAR LA TOTALIDAD DEL PERSONAL REQUERIDO; ASÍ COMO, LA IMPLEMENTACIÓN DEL AIRE ACONDICIONADO EN LOS AMBIENTES, DISTANCIAMIENTO DE LOS MODULOS DE**

² Informe N° 006-2024-SEDALIB.S.A.-82000-SGCAC, de fecha 19 de enero de 2024
Informe N.° 006-2024-SEDALIB.S.A.-80000-GCOM, de fecha 26 de enero de 2024

ATENCIÓN TELEFÓNICO, MARCADORES DE ASISTENCIA DE PERSONAL Y VIDEO DE CÁMARAS PARA EL MONITOREO, NO SE ENCUENTRAN ACORDE A LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIOS SEÑALADOS EN LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES, POR LO QUE, PODRÍA AFECTAR LA FINALIDAD PÚBLICA; ASÍ COMO, EL NO COBRO DE PENALIDADES.

a) Condición:

Como parte de la ejecución del servicio, el Contratista debería implementar un lugar para el desarrollo de las operaciones descritas en el contrato, es así que con fecha 1 de febrero 2024, la comisión de control realizó la visita en el local citado por el Contratista como el lugar para el desarrollo de operaciones, sito en calle 11 Mz. H lt.1 – urb. El valle II etapa del distrito de Trujillo, provincia de Trujillo y departamento La Libertad; dejando constancia de la visita de inspección, en Acta de inspección física n.º 01-2024 – Hito de Control n.º 1 – Contratación del de atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONALIB, advirtiendo lo siguiente:

1. Respecto al personal requerido en las bases integradas:

Según las bases integradas en el numeral 7.11.1.1 Personal Mínimo requerido, para la ejecución del servicio, es de 27 personas dividido en tres turnos de mañana, tarde y noche, así como entre personal clave y no clave; lo cual según las bases integradas debe estar de manera permanente, según el siguiente cuadro:

Cuadro n.º 1
Cantidad de personal requerido

	CANTIDAD	CARGO
PERSONAL CLAVE	1	COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO
	2	SUPERVISOR DEL SERVICIO
PERSONAL NO CLAVE	20	OPERADORES DE CONTACT CENTER
	3	GESTORES DE REDES SOCIALES Y OFICINA VIRTUAL
	1	ASISTENTE DE CALIDAD E INFORMACION MULTICANAL
TOTAL	27	

Elaborado por: Comisión de visita de control

Fuente: Bases integradas del Concurso Público n.º 005-2023-SEDALIB S.A.

Al respecto, la comisión de visita de control, constató en el lugar de operaciones, la presencia de 26 personas, dividido entre el personal clave y no clave; ubicado en los ambientes destinados para operador de Contac center, gestores de redes sociales y oficina virtual y asistente de calidad (según se detalla en el siguiente cuadro):

Cuadro n.º 2
Personal clave y no clave según Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

ITEM	Nombres Y Apellidos	Cargo	CONTRATO	ACTA 1
1	Mario Ernesto Carranza Paz	Coordinador General del Servicio	17/01/2024	Mañana
2	Antoni Baltazar Espejo Delgado	Supervisor	17/01/2024	Mañana
3	Carlos Anticona Asencio	Asistente de Calidad	17/01/2024	Mañana
4	Sarita Jesús Rodríguez Mozombite	Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual	17/01/2024	Mañana

5	Carlos Alfredo Javez Murillo	Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual	17/01/2024	Mañana
6	Ericka Nathaly Ruiz Moreno	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
7	Jeniffer Solange Zapata Alave	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
8	Ingrid Marizeth Plasencia Diaz	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
9	Rosa Elvira Pasco Garcia	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
10	Sabrina Celeste Rodríguez Chávez	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
11	Rosa Victoria Leyva Cisneros	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
12	Brian Jhonathan Rodríguez Yépez	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
13	Percy Genaro Calderón Acevedo	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
14	Lady Yuliana García Rodas	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
15	Keni Brayan Acosta Arteaga	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
16	Elizabeth Ruiz Ríos	Supervisor	17/01/2024	Tarde
13	Percy Genaro Calderón Acevedo	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
14	Lady Yuliana García Rodas	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
15	Keni Brayan Acosta Arteaga	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Mañana
16	Elizabeth Ruiz Ríos	Supervisor	17/01/2024	Tarde
17	Ivon Morelia Olaya Chiclote	Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual	17/01/2024	Tarde
18	Marina Lissbeth Ulloa Barreto	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
19	George Steven Pereda Leyva	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
20	Sebastián Facundo Pacora Gonzales	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
21	Martin Gonzalo Ríos Ramos	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
22	Bryan Johanny Torres Sánchez	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
23	Jorge Luis Valenzuela Urteaga	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
24	Melannie Antuanet Solano Carbajal	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
25	Gerson Antony Velásquez Romero	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Tarde
26	Kevin Alexis Vargas Charcape	Operadores de Contac Center	17/01/2024	Capacitación

Fuente: Cuadro elaborado por comisión de control

De acuerdo a lo indicado, al momento de la visita de inspección, se advirtió la presencia de 26 personas, de las cuales, según contrato, tres (3) son gestores de redes sociales y oficina virtual y 19 cumple la función de Contac center ; sin embargo se identificó que el personal contratado para laborar como operadores del Contac center, vienen desarrollando labores de gestores de redes sociales y oficina virtual, como es el caso de la señora Rosa Victoria Leyva Cisneros; que según contrato la labor que realiza es de Operador de Contac Center; sin embargo, en el desarrollo de la visita (turno mañana de 06:00 a 14:00 horas) se pudo determinar que la señora se encontraba desarrollando labores de gestor de redes sociales y oficina virtual (atención realizada a través de redes sociales, página web, módulos de autoatención virtual en Centros de Atención al cliente).

Imagen n.º 1
Contrato señora Rosa Victoria Leyva Cisneros


GRUPO LABORUM SAC

CONTRATO DE TRABAJO SUJETO A MODALIDAD

Conste por el presente contrato de trabajo sujeto a modalidad por Necesidad de Mercado, de acuerdo con el art. 58° de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral DS N° 003-97-TR., que celebran de una parte la **MICROEMPRESA GRUPO LABORUM SAC**, con RUC N° **20608552261**, con domicilio legal sito en Jr. Pucala 289- San Miguel del departamento de Lima, representado su representante legal señor **CABELLO SANTILLAN GIANCARLO ANDRE** identificado con DNI N° **73952135**, en lo sucesivo se denominara **EL EMPLEADOR**; y de la otra parte **LEYVA CISNEROS ROSA VICTORIA**, identificado con DNI N° **76408927**, en lo sucesivo se denominaría **EL TRABAJADOR**, en los términos y condiciones siguientes.

PRIMERO. - **EL EMPLEADOR** es una persona jurídica incorporada al Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) regulado por el TUO del Decreto Legislativo 1086, aprobado por DS N° 007-2008-TR y su Reglamento el DS N° 008-2008-TR, ubicado en Jr. Pucala 289 San Miguel del departamento de Lima. **EL EMPLEADOR** contrata los servicios personales de **EL TRABAJADOR**, los mismos que se desarrollaran a plazo fijo y bajo subordinación a cambio de la remuneración convenida en la cláusula quinta. Esta contratación se realiza de conformidad con lo establecido en el art. 58 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral DS N° 003-97-TR y de D.S.013-2013 PRODUCE.

SEGUNDO. - Por el presente contrato **EL TRABAJADOR** se obliga a prestar sus servicios a **EL EMPLEADOR** para desempeñar las labores de productivas en las instalaciones de **EL EMPLEADOR**, debiendo someterse al cumplimiento estricto de la labor para la cual ha sido contratado, bajo las directivas de **EL EMPLEADOR**.

TERCERO. - **EL TRABAJADOR** desempeñará labores de **OPERADOR DE CONTACT CENTER** sin embargo **EL EMPLEADOR** está facultado a efectuar modificaciones razonables en función a la capacidad y aptitud de **EL TRABAJADOR** y a las necesidades y requerimientos de la misma, sin perjuicio de la disminución de categoría y/o remuneración. Queda entendido que la prestación de servicios deberá ser efectuada de manera personal, no pudiendo **EL TRABAJADOR** ser reemplazada ni ayudada por tercera persona.

Fuente: Documento adjunto al Acta de inspección física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

Posteriormente, luego en horas de la tarde, turno que inicia de 14:00 a 22:00; se identificó que la señora Marina Lisbeth Ulloa Barreto, según indica su contrato debería realizar labores de operador de Contac center, similar situación sucede con el señor George Steven Pereda Leyva.

Imagen n.º 2
Contrato señora Marina Lissbeth Ulloa Barreto


GRUPO LABORUM SAC

CONTRATO DE TRABAJO SUJETO A MODALIDAD

Conste por el presente contrato de trabajo sujeto a modalidad por Necesidad de Mercado, de acuerdo con el art. 58° de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral DS N° 003-97-TR., que celebran de una parte la **MICROEMPRESA GRUPO LABORUM SAC**, con RUC N° **20608552261**, con domicilio legal sito en Jr. Pucala 289- San Miguel del departamento de Lima, representado su representante legal señor **CABELLO SANTILLAN GIANCARLO ANDRE** identificado con DNI N° **73952135**, en lo sucesivo se denominara **EL EMPLEADOR**; y de la otra parte **ULLOA BARRETO MARINA LISSBETH**, identificado con DNI N° **70331325**, en lo sucesivo se denominaría **EL TRABAJADOR**, en los términos y condiciones siguientes.

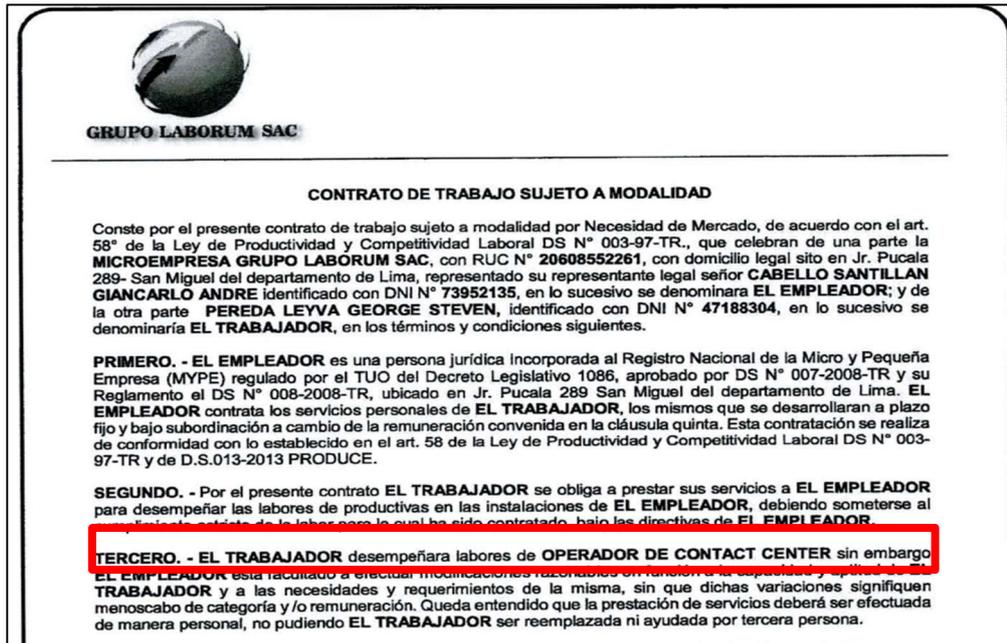
PRIMERO. - **EL EMPLEADOR** es una persona jurídica incorporada al Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) regulado por el TUO del Decreto Legislativo 1086, aprobado por DS N° 007-2008-TR y su Reglamento el DS N° 008-2008-TR, ubicado en Jr. Pucala 289 San Miguel del departamento de Lima. **EL EMPLEADOR** contrata los servicios personales de **EL TRABAJADOR**, los mismos que se desarrollaran a plazo fijo y bajo subordinación a cambio de la remuneración convenida en la cláusula quinta. Esta contratación se realiza de conformidad con lo establecido en el art. 58 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral DS N° 003-97-TR y de D.S.013-2013 PRODUCE.

SEGUNDO. - Por el presente contrato **EL TRABAJADOR** se obliga a prestar sus servicios a **EL EMPLEADOR** para desempeñar las labores de productivas en las instalaciones de **EL EMPLEADOR**, debiendo someterse al cumplimiento estricto de la labor para la cual ha sido contratado, bajo las directivas de **EL EMPLEADOR**.

TERCERO. - **EL TRABAJADOR** desempeñará labores de **OPERADOR DE CONTACT CENTER** sin embargo **EL EMPLEADOR** está facultado a efectuar modificaciones razonables en función a la capacidad y aptitud de **EL TRABAJADOR** y a las necesidades y requerimientos de la misma, sin perjuicio de la disminución de categoría y/o remuneración. Queda entendido que la prestación de servicios deberá ser efectuada de manera personal, no pudiendo **EL TRABAJADOR** ser reemplazada ni ayudada por tercera persona.

Fuente: Documento adjunto al Acta de inspección física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

Imagen n.º 3
Contrato señor George Steven Pereda Leyva



Fuente: Documento adjunto al Acta de inspección física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

Ahora respecto de los operadores del Contac center señala en número de 20; con referencia al cuadro n.º 2; se tiene para el turno mañana (06:00 a 14:00 horas) un total de 9 operadores; para el turno de la tarde (14:00 a 22:00 horas) se tiene un total de 6 operadores, indicando que uno se encuentra en capacitación y para el turno de la noche se tiene a la señora Vidal Flores Nidia Milagritos (22:00 a 06:00 horas); **quedando por cubrir 5 operadores en lo que va del día 1 de febrero del 2024, incluyendo el turno que debería ocupar el operador que se encuentra en capacitación.**

Cuadro n.º 3
Personal requerido VS encontrado según Acta de inspección física n.º 01-2024

PERSONAL CLAVE / NO CLAVE	NOMBRE CARGO	PERSONAL REQUERIDO	PERSONAL ACTA 01-2024 (M/T)		TOTAL PERSONAL SEGÚN ACTA 01-2024	PERSONAL POR CUBRIR
			TURNO MAÑANA	TURNO TARDE		
PERSONAL CLAVE	COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO	1	1		1	0
	SUPERVISOR DEL SERVICIO	2	1	1	2	0
PERSONAL NO CLAVE	OPERADORES DE CONTACT CENTER	20	9	6	15	5
	GESTORES DE REDES SOCIALES Y OFICINA VIRTUAL	3	3	3	6	0
	ASISTENTE DE CALIDAD E INFORMACION MULTICANAL	1	1		1	0
TOTAL		27	15	12	27	5

Fuente: Bases integradas del Concurso Público n.º 005-2023-SEDALIB S.A.

Durante el desarrollo de la visita el contratista alcanzó el siguiente rol, en donde se valida que para el día 1 de febrero del 2024, cuenta con 10 operadores incluyendo a la señora Rosa Victoria Leyva Cisneros, quien se encontraba desarrollando labores en el ambiente de redes sociales y oficina virtual; así también para el turno de la tarde se considera al

señor George Steven Pereda Leyva, como gestor de redes sociales; sin embargo, en su contrato indica operador de Contac center, así mismo en el turno de la tarde se encontró a la señora Marina Lisbeth Ulloa Barreto, realizando labores en el ambiente de redes sociales y oficina virtual.

Imagen n.º 4
Programación de personal del Contact Center enero – febrero 2024

CONTACT CENTER SEDALIB - ENERO - FEBRERO 2024										
Nº	Cargo	Turno	HORARIO	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	viernes	Sábado	Domingo
1	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Jennifer Zapata	DESCANSO					
2	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Ericka Ruiz	DESCANSO					
3	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	DESCANSO	Ingrid Plasencia	NOCHE				
4	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Keni Acosta	DESCANSO	Keni Acosta				
5	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Rosa Pasco	DESCANSO	Rosa Pasco				
6	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Sabrina Rodriguez	DESCANSO					
7	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Lady Garcia	DESCANSO					
8	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Percy Acevedo	DESCANSO	Percy Acevedo				
9	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Brian Rodriguez	DESCANSO					
10	OPERADOR CONTACT CENTER	MAÑANA	06:00 - 14:00	Rosa Leyva	DESCANSO					
11	GESTOR DE REDES Y OF. VIRTUAL	MAÑANA	06:00 - 14:00	Alfredo Javes	DESCANSO					
12	GESTOR DE REDES Y OF. VIRTUAL	TARDE	14:00 - 22:00	Ivon Olaya	DESCANSO					
13	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Marina Ulloa	DESCANSO					
14	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Sebastian Pacora	DESCANSO	Sebastian Pacora				
15	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Jorge Valenzuela	DESCANSO					
16	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Gerson Velasquez	DESCANSO	Gerson Velasquez				
17	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Melannie Solano	DESCANSO					
18	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Martin Rios	DESCANSO					
19	OPERADOR CONTACT CENTER	TARDE	14:00 - 22:00	Bryan Torres	DESCANSO	Bryan Torres				
20	OPERADOR CONTACT CENTER	NOCHE	18:00 - 22:00	Nidia Vidal	DESCANSO					
21	ANALISTA DE CALIDAD	INTERMEDIO	08:00 - 17:00	Omar Anticona	DESCANSO					
22	SUPERVISIÓN	MAÑANA	06:00 - 14:00	Antoni Espejo	DESCANSO					
23	SUPERVISIÓN	TARDE	14:00 - 22:00	Elizabeth Ruiz	DESCANSO					
24	COORDINADOR GENERAL	INTERMEDIO	08:00 - 18:00	Mario Carranza	DESCANSO	DESCANSO				

CONSORCIO GRUPO LABORUM
Mario E. Carranza Paz
COORDINADOR GENERAL CONTACT CENTER

Fuente: Documento alcanzado por contratista

Según precisan las bases integradas en el numeral

7.11.2 PERFIL DEL PERSONAL

7.11.2.1 Personal Mínimo Requerido

“(…)

B) PERSONAL NO CLAVE

B.1.) OPERADORES DE CONTACT CENTER

CANTIDAD:

20 OPERADORES

Se precisa que los 20 operadores son distribuidos en los tres turnos en función a la demanda e incidencias reportadas. Los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar en

cada horario dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación de los parámetros de medición establecidos (...)"

El 7 de febrero de 2024, se realizó la tercera visita de inspección; sito en calle 11 Mz. H lt.1 – urb. El valle II etapa del distrito de Trujillo, provincia de Trujillo y departamento La Libertad; dejando constancia de la visita de inspección, en Acta de inspección física n.º 03-2024 – Hito de Control n.º 1 – Contratación del de atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONALIB.

En dicha visita realizada en horas de la mañana, se verificó, la lista de asistencia de personal clave y no clave, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro n.º 4
Personal clave y no clave según Acta de Inspección Física n.º 03-2024 de 7 de febrero de 2024

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CONTRATO	ACTA 1
1	MARIO ERNESTO CARRANZA PAZ	COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO	17/01/2024	MAÑANA
2	ANTONI BALTAZAR ESPEJO DELGADO	SUPERVISOR	17/01/2024	MAÑANA
3	CARLOS ANTICONA ASENCIO	ASISTENTE DE CALIDAD	17/01/2024	MAÑANA
4	SARITA JESUS RODRIGUEZ MOZOMBITE	GESTORES DE REDES SOCIALES Y OFICINA VIRTUAL	17/01/2024	MAÑANA
5	CARLOS ALFREDO JAVEZ MURILLO	GESTORES DE REDES SOCIALES Y OFICINA VIRTUAL	17/01/2024	MAÑANA
6	RUIZ MORENO ERICKA NATHALY	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
7	JENIFFER SOLANGE ZAPATA ALAVE	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	AUSENTE
8	INGRID MARIZETH PLASENCIA DIAZ	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
9	ROSA ELVIRA PASCO GARCIA	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
10	SABRINA CELESTE RODRIGUEZ CHAVEZ	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
11	ROSA VICTORIA LEYVA CISNEROS	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
12	BRIAN JHONATHAN RODRIGUEZ YEPEZ	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
13	PERCY GENARO CALDERON ACEVEDO	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
14	LADY YULIANA GARCIA RODAS	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA
15	KENI BRAYAN ACOSTA ARTEAGA	OPERADORES DE CONTAC CENTER	17/01/2024	MAÑANA

Fuente: Cuadro elaborado por comisión de control

Al respecto, es de precisar que en el ambiente destinado para operadores de Contact center, se encontraban prestando servicios 8 operadores; indicando que la señora Jeniffer Solange Zapata Alave, estuvo ausente (se había retirado del local por motivos familiares) y que la señora Rosa Victoria Leyva Cisneros se encontró prestando servicios en el ambiente de redes sociales y oficina virtual, situación que es repetitiva en esta tercera visita y considerando que ante la ausencia de un personal, según lo señalado en las

bases integradas, el contratista deberá garantizar en todo momento el número mínimo de personal requerido, tomado las previsiones para cubrir alguna falta del personal.

De este modo se elabora el cuadro n.º 5; en donde se indica que para el turno de la mañana del día 7 de febrero de 2024, hace falta un (1) operador para cubrir el servicio de Contac center.

Cuadro n.º 5
Personal requerido VS encontrado según Acta de inspección física n.º 03-2024

PERSONAL CLAVE / NO CLAVE	NOMBRE CARGO	PERSONAL REQUERIDA	PERSONAL ACTA 3	TOTAL PERSONAL SEGÚN ACTA 03-2024	PERSONAL POR CUBRIR
			TURNOS MAÑANA		
PERSONAL CLAVE	COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO	1	1	1	0
	SUPERVISOR DEL SERVICIO	2	1	1	0
PERSONAL NO CLAVE	OPERADORES DE CONTACT CENTER	20	8	8	1
	GESTORES DE REDES SOCIALES Y OFICINA VIRTUAL	3	3	3	0
	ASISTENTE DE CALIDAD E INFORMACION MULTICANAL	1	1	1	0
TOTAL		27	14	14	1

De las situaciones expuestas, se evidencia que el contratista estaría brindando los servicios de Contac center sin contar con el personal mínimo requerido respecto a los operadores de Contac center; toda vez que en la primera visita se ha evidenciado falta 5 operadores y en la tercera visita estaría faltando 1 operador; de este modo se estaría configurando la aplicación de la cláusula décima tercera: Penalidades del contrato n.º 061-2023, que establece:

“(…)

7.21. OTRAS PENALIDADES

6. TRABAJADORES			
6.1	1. Por no contar con el personal mínimo requerido, ni con el personal adicional necesario para la correcta ejecución del servicio. Incluye contratar trabajadores que no reúnan el perfil solicitado en las Bases y el presente documento.	Por cada caso de personal detectado	6 x K

(…)

K=5% de la UIT (Unidad Impositiva Tributaria)

En atención a lo expuesto en el cuadro anterior, se realizó el cálculo de la penalidad que corresponde a aplicar a la empresa contratista:

Cuadro n.º 6
Cálculo estimado de penalidades

Penalidad estimada por la comisión de control			
Detalle de casos detectados	Número de casos (a)	Forma de cálculo (b)	Penalidad a Cobrar S/ (a) x (b)
Acta n.º 1-2024 – Cuadro n.º 3	5	6 x K (*) 6 x (5% x 5 150,00) = 1 545,00	7 725,00
Acta n.º 3-2024 – Cuadro n.º 5	1	6 x K (*) 6 x (5% x 5 150,00) = 1 545,00	1 545,00
TOTAL			S/ 9 270,00

Fuente: Cuadro n.º 1 y 5, Contrato n.º 061-2023 de 17 de noviembre de 2023, bases integradas del Concurso Público n.º 005-2023-SEDALIB S.A., Actas de Inspección Física n.º 01 y 02-2024 de 1 y 6 de febrero de 2024, respectivamente.

Elabora por: Comisión de Control Concurrente

(*): Según las bases integradas K = 5% de la UIT, para este caso, K = 5% x 5 150 = S/ 257,50

Por todo lo expuesto, se comprueba que no se cuenta con el personal mínimo requerido para la prestación de servicio en el Contact center, ni con el personal adicional necesario que pueda cubrir alguna contingencia del personal en servicios más aun habiendo personal y destinándolo a otras actividades propias de gestores de redes y oficina virtual.

Así también, en los términos de referencia presentes en el capítulo III de las bases integradas del Concurso Público n.º 003-2023-SEDALIB S.A. para la contratación del “Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB”, se estableció, entre otros, la finalidad pública y la descripción de las actividades del servicio; de tal manera, con este servicio la Entidad busca mejorar el servicio de atención al usuario mediante la ejecución de actividades relacionadas con la atención y comunicación de clientes y usuarios con SEDALIB S.A. a través de la “*omnicanalidad*”.

Además, en el ítem 7.7 “*RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR (EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA)*”, se detalla, entre otros, los materiales e insumos suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades; no obstante, de las visitas de inspección realizadas por la Comisión, se dejó constancia de lo evidenciado en los ambientes donde se ejecuta el servicio, según se detalla a continuación:

i. Aire acondicionado:

De la visita de inspección del 1 de febrero de 2024³, se evidenció que, en el segundo nivel del edificio, se ubican los ambientes para operadores de Contact Center, ambiente de Redes Sociales, ambiente de Calidad y ambiente del Coordinador General, encontrando en cada ambiente diversos equipos e insumos, siendo el gabinete de redes y el ambiente de operadores de Contact Center ubicados en el primer y segundo piso del edificio, respectivamente, los únicos que cuentan con aire acondicionado.

³ De la visita realizada por la Comisión de Control Concurrente, se suscribió el Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024.

Fotografía n.º 1

Aire acondicionado del gabinete de redes ubicado en el primer piso



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

Fotografía n.º 2

Aire acondicionado del gabinete de redes ubicado en el primer piso



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

De ese modo, la instalación de aire acondicionado no estaría acorde a lo indicado en las bases integradas, en donde señala que en cada ambiente debe contar con aire acondicionado suficiente para la comodidad del personal de atención.

ii. Módulos de atención telefónica:

Del mismo modo, de la visita de inspección del 6 de febrero de 2024, se evidenció que en el ambiente de atención telefónica existen módulos donde los operadores realizan sus funciones; sin embargo, estos se encuentran separados uno del otro a distancias variables entre 45 cm y 90 cm, tal como se muestra a continuación:

Fotografía n.º 3
Módulos de atención telefónica



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

Fotografía n.º 4
Módulos de atención telefónica



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

Fotografía n.º 5
Módulos de atención telefónica



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

Fotografía n.º 6
Módulos de atención telefónica



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

Fotografía n.º 7
Módulos de atención telefónica



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

Fotografía n.º 8
Módulos de atención telefónica



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

De tal manera, se encontraron (9) módulos de atención telefónico, los cuales se encuentra separados a distancias que verían entre 45 cm y 90 cm, por lo que, no estaría cumpliendo lo establecido en las bases donde señala que *“dichos módulos deberán guardar una distancia promedio de 1.5 metros entre operadores y tener separadores que impidan el contacto entre operadores. [...]”*

iii. Marcadores de asistencia del personal:

Del mismo modo, en el Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024, se dejó constancia sobre el control de asistencia realizado por el Contratista, de tal modo que el Contratista indicó que *“[...] el control lo realizan por medio del sistema de NewCallcenter 3.0, en el cual visualizan la hora de inicio de sesión y la hora en la que se desconectan; de ese modo realizan el control y el tareo; no obstante, el coordinador general indicó que es el único que no inicia sesión en este sistema. [...]”*; por ello, durante la visita se solicitó visualizar el sistema donde realizan el inicio de sesión, tal como se muestra a continuación:

Captura de pantalla n.º 1
Vista del sistema NewCallcenter 3.0

Agencia	Fecha Inicio	Fecha Final	Duration
Profil	20/01/2024 22:02:40	21/01/2024 06:00:19	07:58:25
Agencia	31/01/2024 05:02:20	31/01/2024 13:27:58	08:25:38
Callcenter	31/01/2024 05:55:14	31/01/2024 13:52:45	08:56:30
Agencia	31/01/2024 05:55:28	31/01/2024 13:58:54	08:03:26
Agencia	31/01/2024 05:55:57	31/01/2024 13:57:56	08:01:59
Brigadas	21/01/2024 09:38:19	21/01/2024 12:07:42	07:29:22
Brigadas	31/01/2024 05:58:25	31/01/2024 13:57:48	07:59:23
Profil	31/01/2024 06:00:19	31/01/2024 15:56:46	09:56:27
Profil	21/01/2024 06:00:19	21/01/2024 14:07:37	08:07:18
Profil	31/01/2024 06:01:03	31/01/2024 13:57:58	07:56:25
Profil	21/01/2024 06:01:20	21/01/2024 14:02:22	08:02:28
Profil	31/01/2024 06:02:28	31/01/2024 13:57:47	07:55:19
Profil	31/01/2024 06:06:16	31/01/2024 13:58:20	07:52:04
Profil	21/01/2024 06:07:22	21/01/2024 13:59:44	07:52:22
Profil	31/01/2024 13:28:37	31/01/2024 22:02:04	08:33:27
Profil	31/01/2024 13:58:37	31/01/2024 20:03:00	06:04:23
Profil	31/01/2024 14:00:08	31/01/2024 22:00:01	07:59:53
Profil	31/01/2024 14:01:16	31/01/2024 22:00:00	07:58:44
Profil	21/01/2024 14:07:25	21/01/2024 21:00:15	07:52:50
Profil	31/01/2024 14:02:28	31/01/2024 22:00:00	07:57:40
Profil	31/01/2024 14:02:14	31/01/2024 22:00:40	07:56:48
Profil	21/01/2024 14:06:27	21/01/2024 22:00:00	07:54:16
Profil	21/01/2024 14:14:10	21/01/2024 22:00:00	07:46:40
Profil	31/01/2024 14:57:37	31/01/2024 19:51:05	35:28
Profil	31/01/2024 13:25:10	31/01/2024 16:04:50	28:40
Profil	31/01/2024 18:59:27	31/01/2024 19:04:54	35:47

Fuente: Captura de pantalla remitido por correo electrónico por analistacalidad@grupodlaborum.com

De la captura de pantalla del sistema NewCallcenter 3.0 se evidenció en la sección de *“Reporte de Logeo”*, la fecha inicial, fecha final y duración de cada agente; por lo que, según el Contratista esta sería la única forma de control de tareo; de ese modo, no se estaría realizando el control mediante marcadores de asistencia del personal.

iv. Video Cámaras para el monitoreo en tiempo real

Asimismo, durante la visita de inspección del 1 de febrero de 2024⁴, se solicitó la vista en tiempo real de las cámaras de seguridad de todos los ambientes, a lo que el Contratista mostró la transmisión; sin embargo, solo se visualizó en tiempo real las transmisiones del ambiente para operadores de Contact Center y pasillo, siendo el ambiente de Redes Sociales el que no contó con vista en tiempo real, tal como se muestra a continuación:

⁴ De la visita realizada por la Comisión de Control Concurrente, se suscribió el Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024.

Fotografía n.º 3
Vista en tiempo real de los ambientes de trabajo



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024

De este modo, de lo evidenciado durante la visita de inspección, el ambiente de Redes Sociales es el único que no cuenta con vista en tiempo real, puesto que en el monitor no se visualizó alguna transmisión, de esa manera, no se estaría cumpliendo con lo indicado en las bases integradas en donde se detalla los materiales e insumos: “*Video Cámaras para el monitoreo en tiempo real del personal en cada ambiente de trabajo, con acceso brindado a SEDALIB S.A. para su respectivo monitoreo.*”.

v. Ambiente de descanso y refrigerio

De la visita de inspección del 1 de febrero de 2024⁵, en el ambiente destinado para comedor se evidenció a un personal realizando trabajos en un módulo de cómputo; sin embargo, este personal es ajeno al Contratista dejando en evidencia que este ambiente no es para uso único y exclusivo del servicio, tal como se muestra a continuación:

Fotografía n.º 4
Personal ajeno al Contratista en el ambiente destinado a comedor



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

⁵ De la visita realizada por la Comisión de Control Concurrente, se suscribió el Acta de Inspección Física n.º 01-2024 de 1 de febrero de 2024.

Fotografía n.º 5

Personal ajeno al Contratista en el ambiente destinado a comedor



Fuente: Acta de Inspección Física n.º 02-2024 de 6 de febrero de 2024

De lo constatado durante la visita, en el ambiente de descanso y refrigerio, se encontró a un personal ajeno al Contratista realizando funciones que no forman parte del servicio; de tal manera que este ambiente no sería exclusivamente para la ejecución del servicio para el que fue destinado.

Por consiguiente, en las bases integradas se detallan los materiales e insumos suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades del servicio; no obstante, el Contratista no habría adquirido o realizado adecuadamente lo indicado en las bases integradas; puesto que, no todos los ambientes destinados para el servicio de atención cuentan con aire acondicionado; además, los módulos de atención telefónica no cuentan con una distancia promedio de 1,50 m entre operadores; asimismo, el Contratista no tendría un control de la asistencia del personal debido a que no cuenta con un marcador de asistencia; del mismo modo, uno de los ambiente de trabajo no cuenta con monitoreo en tiempo real y en el ambiente destinado para descanso y refrigerio se encontró a personal ajeno al Contratista realizando funciones distintas, no siendo de uso único y exclusivo del servicio que el Contratista brinda a Sedalib S.A.

En atención a lo expuesto en los párrafos anteriores, se realizó el cálculo estimado de la penalidad según las condiciones establecidas en el contrato:

Cuadro n.º 7
Cálculo estimado de penalidades

Penalidad estimada por la comisión de control			
Detalle de casos detectados	Número de casos (a)	Forma de cálculo (b)	Penalidad a Cobrar S/ (a) x (b)
i. Aire acondicionado	1	6 x K (*) 6 x (5% x 5 150,00) = 1 545,00	1 545,00
ii. Módulos de atención telefónica	1	6 x K (*) 6 x (5% x 5 150,00) = 1 545,00	1 545,00
iii. Marcadores de asistencia del personal	1	6 x K (*) 6 x (5% x 5 150,00) = 1 545,00	1 545,00

Penalidad estimada por la comisión de control			
iv. Video Cámaras para el monitoreo en tiempo real	1	6 x K (*) 6 x (5% x 5 150,00) = 1 545,00	1 545,00
v. Ambiente de descanso y refrigerio	1	20 x K (*) 20 x (5% x 5 150,00) = 5 150,00	5 150,00
TOTAL			S/ 11 330,00

Fuente: Contrato n.° 061-2023 de 17 de noviembre de 2023, bases integradas del Concurso Público n.° 005-2023-SEDALIB S.A., Actas de Inspección Física n.°s 01 y 02-2024 de 1 y 6 de febrero de 2024, respectivamente.

Elabora por: Comisión de Control Concurrente

(*): Según las bases integradas K = 5% de la UIT, para este caso, K = 5% x 5 150 = S/ 257,50

b) Criterio:

- **Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobada con Decreto Supremo N° 344 -2018-EF de 31 de diciembre de 2018, vigente de 30 de enero de 2019 señala:**

Artículo 161. Penalidades

161.2. *La Entidad prevé en los documentos del procedimiento de selección la aplicación de la penalidad por mora; asimismo, puede prever otras penalidades. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.*

Artículo 163. Otras penalidades

163.1. *Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.*

163.2. *Estas penalidades se calculan de forma independiente a la penalidad por mora.*

Artículo 164. Causales de resolución

164.1. *La Entidad puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 36 de la Ley, en los casos en que el contratista:*

(...)

a) *Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello;*

(...).

Artículo 165. Procedimiento de resolución de contrato

165.1. *Si alguna de las partes falta al cumplimiento de sus obligaciones, la parte perjudicada requiere mediante carta notarial que las ejecute en un plazo no mayor a cinco (5) días, bajo apercibimiento de resolver el contrato.*

(...).

165.3. *Si vencido dicho plazo el incumplimiento continúa, la parte perjudicada puede resolver el contrato en forma total o parcial, comunicando mediante carta notarial la decisión de resolver el contrato. El contrato queda resuelto de pleno derecho a partir de la recepción de dicha comunicación.”*

- **Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley n.º 30225 - Ley Contrataciones del Estado, aprobado con Decreto Supremo n.º 082-2019-EF publicado el 13 de marzo de 2019.**

[...]

Artículo 32. Contrato

[...]

32.6 El contratista es responsable de realizar correctamente la totalidad de las prestaciones derivadas de la ejecución del contrato. Para ello, debe realizar todas las acciones que estén a su alcance, empleando la debida diligencia y apoyando el buen desarrollo contractual para conseguir los objetivos públicos previstos.

[...]

Artículo 36. Resolución de los contratos

36.1 Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación del contrato, por incumplimiento de sus obligaciones conforme lo establecido en el reglamento, o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato que no sea imputable a alguna de las partes.

36.2 Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a alguna de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados. No corresponde el pago de daños y perjuicios en los casos de corrupción de funcionarios o servidores propiciada por parte del contratista, de conformidad a lo establecido en el artículo

11.

[...]

Artículo 40. Responsabilidad del contratista

40.1 El contratista es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo, de acuerdo a lo establecido en el contrato. [...]

40.2 En los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos bienes no se adecue a este plazo.

[...]

40.4 Los documentos del procedimiento de selección establecen el plazo máximo de responsabilidad.”

- **Contrato N.º 061-2023 “Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A – FONALIB”, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, de fecha 17 de noviembre de 2023 suscrito entre la entidad y CONSORCIO -GRUPO LABORUM**

[...]

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

[...]

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACION JURADA DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: PENALIDADES

[...]

OTRAS PENALIDADES

[...]

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
------------	--------	-----------

[...]			
4. ACTOS INDEBIDOS			
[...]			
4.3	Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	20 x K
[...]			
5. INCUMPLIMIENTO			
5.1	12. Por no contar con las herramientas y equipos, así como los insumos y suministros establecidos, que permitan la ejecución del servicio.	Por cada caso detectado	6 x K
[...]			
6. TRABAJADORES			
6.1	1. Por no contar con el personal mínimo requerido, ni con el personal adicional necesario para la correcta ejecución del servicio. Incluye contratar trabajadores que no reúnan el perfil solicitado en las Bases y el presente documento.	Por cada caso de personal detectado	6 x K
[...]			

[...]

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

[...]"

- **Bases Integradas Definitivas de Concurso Público N.º 005-2023-SEDALIB S.A, para la CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONALIB, publicada el 2 de octubre de 2023**

“SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

[...]

CAPÍTULO III

REQUERIMIENTO

[...]

3.1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

[...]

2. FINALIDAD PÚBLICA

Mediante la presente Contratación se busca mejorar el servicio de atención al usuario, lo que constituye el logro de uno de los objetivos de primer nivel de la Entidad (LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS), mediante la ejecución de todas aquellas actividades relacionadas con la atención y comunicación de clientes y usuarios con SEDALIB S.A. a través de la omnicanalidad.

[...]

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO

[...]

7.5. ETAPAS DEL SERVICIO.

[...]

7.5.2. ETAPA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

[...]

7.5.2.2. Plataforma de Contact Center

[...]

c) La plataforma del Contact Center será para uso único y exclusivo del servicio que **EL CONTRATISTA** le brindará a **SEDALIB S.A.** En ese sentido, **EL CONTRATISTA** no podrá utilizar la plataforma para brindar servicios a terceros ajenos a **SEDALIB S.A.**

[...]

7.7. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR (EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA).

[...]

7.7.3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL Contact Center.

[...]

7.7.3.12. EQUIPOS, MUEBLES Y MATERIALES:

EL CONTRATISTA debe contar con infraestructura robusta en términos de continuidad operativa, UPS, generador eléctrico, conexión eléctrica con circuitos separados de la red eléctrica normal y la red eléctrica estabilizada (computacional).

Los materiales e insumos suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades serán por cuenta y costo de **EL CONTRATISTA**:

[...]

- Aire acondicionado en cada ambiente suficiente para la comodidad del personal de atención.

[...]

- Módulos de atención telefónica. El módulo de atención telefónica debe estar diseñado para que la persona pueda desenvolverse sin inconvenientes de comodidad y sin inconvenientes de stress que pueda conllevar a una mala atención telefónica (*). Asimismo, dichos módulos deberán guardar una distancia promedio de 1.5 metros entre operadores y tener separadores que impidan el contacto entre operadores. Las mismas características de los módulos si el operador atenderá desde un lugar distinto a la oficina de la Contratista.

[...]

- Marcadores de asistencia del personal (*) que serán controlados por el coordinador de **EL CONTRATISTA**.
- Video Cámaras para el monitoreo en tiempo real del personal en cada ambiente de trabajo, con acceso brindado a **SEDALIB S.A.** para su respectivo monitoreo
- **EL CONTRATISTA**, contará con ambientes de descanso y refrigerio debidamente acondicionados para el personal de un mínimo de 20 m², así como 03 Servicios Higiénicos como mínimo y diferenciados para su personal (Damas y Caballeros).

[...]

7.11. REQUERIMIENTOS DE EL CONTRATISTA Y DE SU PERSONAL.

[...]

7.11.2. PERFIL DEL PERSONAL

7.11.2.1 Personal Mínimo Requerido

[...]

B) PERSONAL NO CLAVE

B.1.) OPERADORES DE CONTACT CENTER

CANTIDAD:

- 20 OPERADORES

Se precisa que los 20 operadores son distribuidos en los tres turnos en función a la demanda e incidencias reportadas. Los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar en cada horario dependerá exclusivamente de **EL CONTRATISTA** en función del resultado de la evaluación de los parámetros de medición establecidos.”

[...]

7.21. OTRAS PENALIDADES

En mérito al Artículo 163° del Reglamento, se establecen la Tabla de Penalidades distintas a la Penalidad por Mora.

Se precisa que las penalidades serán impuestas cuando se evidencie que el incumplimiento es atribuible a EL CONTRATISTA.

TABLA DE PENALIDADES

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
[...]		
4. ACTOS INDEBIDOS		
[...]		
4.3	Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado 20 x K
[...]		
5. INCUMPLIMIENTO		
5.1	12. Por no contar con las herramientas y equipos, así como los insumos y suministros establecidos, que permitan la ejecución del servicio.	Por cada caso detectado 6 x K
[...]		
6. TRABAJADORES		
6.1	1. Por no contar con el personal mínimo requerido, ni con el personal adicional necesario para la correcta ejecución del servicio. Incluye contratar trabajadores que no reúnan el perfil solicitado en las Bases y el presente documento.	Por cada caso de personal detectado 6 x K
[...]		

[...]

c) Consecuencia:

La situación descrita, conlleva a que el servicio no se esté ejecutando acorde a los términos de referencia de las bases integradas del concurso público; por lo que, el servicio no se ejecute acorde a las estipulaciones contractuales, lo que podría afectar la finalidad pública; así como, el no cobro de penalidades.

- 2. CONTRATISTA A CARGO DE LA EJECUCION DEL SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DE CONTAC CENTER, NO CUENTA CON LA CAPACIDAD OPERATIVA ADECUADA COMO LICENCIAS DE SOFTWARE (WINDOWS PROFESSIONAL 10 64 BIT, MICROSOFT OFFICE, ANTIVIRUS), IMPLEMENTACIÓN DE LOS CHATBOT PARA LAS REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER Y WHATSAPP), PLATAFORMA S1, INTEGRACION AUTOMÁTICOS Y EN TIEMPO REAL A LA BASE DE DATOS PARA LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y GEOESPACIAL Y RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR) PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO, NO ESTANDO ACORDE A LAS BASES INTEGRADAS, ESTO PODRÍA CONLLEVAR QUE LA ENTIDAD ESTE PAGANDO POR UN SERVICIO QUE NO SE ESTE EJECUTANDO DE ACUERDO AL CONTRATO Y NO SE EJECUTE EL COBRO DE PENALIDADES AL CONTRATISTA.**

a) Condición

Continuando con la etapa de ejecución del “Servicio de atención y gestión del Contac Center SEDALIB S.A. – FONOLIB”; el Contratista, debe implementar toda la parte operativa que involucra desde la integración de la plataforma de Contac Center con su respectivo sistema automático de distribución de llamadas ACD el cual debe permitir la administración, distribución y gestión inteligente de las llamadas telefónicas hacia los diferentes grupos de Operadores de

Contact Center. Así mismo deberá contar con los diversos equipos informáticos y telecomunicaciones para la prestación del servicio.

De la visita de inspección realizada durante los días 1, 6 y 7 de febrero de 2024⁶; se evidenció que el contratista podría no contar con el total de los recursos a ser provistos por el proveedor (Equipamiento e Infraestructura) establecido en las bases integradas, así como los diferentes documentos presentados por el contratista; para lo cual se expone lo siguiente:

2.1 Respecto a Licencias de Software (Windows Professional 10 64 bit, Microsoft Office y Antivirus) que debería de cubrir el contratista:

Según visitas de campo realizado los días 1, 6 y 7 de febrero de 2024, en la sede del Contact center del contratista, en el distrito de Trujillo, provincia de Trujillo y departamento La Libertad, se procedió a la verificación de la licencia del sistema operativo: Windows, Office mediante comandos CMD⁷ en cada equipo de cómputo, de los 16 equipos de cómputo en total que cuenta el Contratista, los cuales se detalla a continuación:

Cuadro n.º 8
Verificación Licencia Windows Professional 10 64 bit

Nº	Equipo de cómputo	Dirección MAC	Sistema operativo	Estado	Observación
1	DESKTOP-UOE86E2	18-C0-4D-0B-F1-C2	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 01/08/2024 06:20:20	Fue activado con KMS ⁸ que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
2	DESKTOP-44TUT9A	1C-69-7A-71-B8-F2	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 31/07/2024 08:34:04	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
3	DESKTOP-27T59PA	08-BF-B8-B8-13-6A	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 31/07/2024 14:18:28	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
4	DESKTOP-E57KNTS	08-BF-B8-B8-C4-FA	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 28/07/2024 16:05:17	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
5	DESKTOP-DKG69LF	08-BF-B8-B8-C5-5E	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 28/07/2024 19:02:27	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
6	DESKTOP-A5T608N	08-BF-B8-B8-C5-5A	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 29/07/2024 08:01:50	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
7	DESKTOP-IDJ9OCC	08-BF-B8-B8-C4-F5	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 05/08/2024 09:44:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
8	DESKTOP-QD35NRS	08-BF-B8-B8-13-E1	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 27/07/2024 16:09:14	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688

⁶ Acta de Inspección Física n.º 01-2024 - Hito de Control n.º 1 – Contratación de servicio de atención y gestión del Contact Center para SEDALIB S.A – FONOLIB, de fecha 1 de febrero 2024.

Acta de Inspección Física n.º 02-2024 - Hito de Control n.º 1 – Contratación de servicio de atención y gestión del Contact Center para SEDALIB S.A – FONOLIB, de fecha 6 de febrero 2024.

Acta de Inspección Física n.º 03-2024 - Hito de Control n.º 1 – Contratación de servicio de atención y gestión del Contact Center para SEDALIB S.A – FONOLIB, de fecha 7 de febrero 2024.

⁷ comandos CMD: slmgr.vbs /dli slmgr -xpr

⁸ KMS: Herramienta ilegal de activación de software propietario

N°	Equipo de cómputo	Dirección MAC	Sistema operativo	Estado	Observación
9	DESKTOP-MOANF03	08-BF-B8-B8-C5-1E	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 29/07/2024 11:11:13	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
10	DESKTOP-HC8HI8T	08-BF-B8-B8-11-C5	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 30/07/2024 11:24:43	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
11	DESKTOP-VN8BJOO	08-BF-B8-BB-3A-7B	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 18/07/2024 09:19:51	Fue activado con KMS que direcciona a: kms8.msguides.com:1688
12	DESKTOP-7Q4SAFJ	08-BF-B8-BB-3F-85	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 21/07/2024 12:10:59	Fue activado con KMS que direcciona a: kms8.msguides.com:1688
13	DESKTOP-FQQ11NA	08-BF-B8-BB-3A-8E	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 18/07/2024 10:01:39	Fue activado con KMS que direcciona a: kms8.msguides.com:1688
14	DESKTOP-N1GULRI	08-BF-B8-B8-12-FA	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 29/07/2024 13:01:27	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
15	DESKTOP-NPUPKFJ	08-BF-B8-B8-C5-28	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 23/07/2024 13:32:04	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
16	DESKTOP-BO3HI9D	04-7C-16-DF-E2-47	Windows Professional 10 64 bit	Fecha de expiración: 16/07/2024 20:47:49	Fue activado con KMS que direcciona a: kms8.msguides.com:1688

Fuente: Cuadro elaborado por comisión de visita de control.

Además, se verificó la licencia del software de ofimática, utilizando el Comando CMD⁹ en cada equipo de cómputo siendo un total de 16 equipos, que cuenta el Contratista, los cuales se detalla a continuación:

Cuadro n.º 9
Verificación Licencia Microsoft Office

N°	Equipo de cómputo	Dirección MAC	Software de ofimática	Estado	Observación
1	DESKTOP-UOE86E2	18-C0-4D-0B-F1-C2	Microsoft Office Profesional Plus 2019	Fecha de expiración: 20/05/2024 14:33:00	Fue activado con KMS que direcciona a: e8.us.to:1688
2	DESKTOP-44TUT9A	1C-69-7A-71-B8-F2	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 17/07/2024 08:36:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
3	DESKTOP-27T59PA	08-BF-B8-B8-13-6A	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 31/07/2024 14:25:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
4	DESKTOP-E57KNTS	08-BF-B8-B8-C4-FA	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 21/07/2024 16:53:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
5	DESKTOP-DKG69LF	08-BF-B8-B8-C5-5E	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 21/07/2024 19:12:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688

⁹ Comando CMD: cscript ospp.vbs /dstatus

N°	Equipo de cómputo	Dirección MAC	Software de ofimática	Estado	Observación
6	DESKTOP-A5T608N	08-BF-B8-B8-C5-5A	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 29/07/2024 08:20:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
7	DESKTOP-IDJ90CC	08-BF-B8-B8-C4-F5	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 05/08/2024 09:54:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
8	DESKTOP-QD35NRS	08-BF-B8-B8-13-E1	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 20/07/2024 16:18:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
9	DESKTOP-M0ANF03	08-BF-B8-B8-C5-1E	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 22/07/2024 11:21:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
10	DESKTOP-HC8HI8T	08-BF-B8-B8-11-C5	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 30/07/2024 11:33:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.digiboy.ir:1688
11	DESKTOP-VN8BJOO	08-BF-B8-BB-3A-7B	Microsoft Office Profesional Plus 2019	Fecha de expiración: 18/07/2024 09:17:00	Fue activado con KMS que direcciona a: e8.us.to:1688
12	DESKTOP-7Q4SAFJ	08-BF-B8-BB-3F-85	Microsoft Office Profesional Plus 2019	Fecha de expiración: 21/07/2024 12:01:00	Fue activado con KMS que direcciona a: e8.us.to:1688
13	DESKTOP-FQQ11NA	08-BF-B8-BB-3A-8E	Microsoft Office Profesional Plus 2019	Fecha de expiración: 18/07/2024 10:05:00	Fue activado con KMS que direcciona a: e8.us.to:1688
14	DESKTOP-N1GULRI	08-BF-B8-B8-12-FA	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 22/07/2024 13:12:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
15	DESKTOP-NPUPKFJ	08-BF-B8-B8-C5-28	Microsoft Office LTSC Standard 2021	Fecha de expiración: 22/07/2024 11:44:00	Fue activado con KMS que direcciona a: kms.03k.org:1688
16	DESKTOP-BO3HI9D	04-7C-16-DF-E2-47	Microsoft Office Profesional Plus 2019	Fecha de expiración: 16/07/2024 20:46:00	Fue activado con KMS que direcciona a: e8.us.to:1688

Fuente: Cuadro elaborado por comisión de visita de control.

De los cuadros n.º 8 y 9, se evidenció que el contratista no cuenta con licencias originales de Windows Professional 10 64 bit, Microsoft Office LTSC Standard 2021 y Microsoft Office Profesional Plus 2019; asimismo, la documentación (fotocopia de la factura) alcanzada por la contratista, no evidencia la compra, toda vez que es adquirida por una empresa ajena al contratista, respecto a los siguientes productos de software:

- ✓ 16 licencias originales de Windows Professional 10 64 bit
- ✓ 11 licencias originales de Microsoft Office LTSC Standard 2021
- ✓ 05 licencias originales de Microsoft Office Profesional Plus 2019.

Con fecha 8 de febrero de 2024, el contratista remite la carta n.º GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, que incluye la Factura Electrónica FFA1-142 de fecha de emisión del 27 de noviembre de 2023, a nombre de NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C. con RUC N° 20544605977. Al respecto, cabe mencionar que la empresa NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C. no pertenece a una de las tres (3) empresas que conforman el CONSORCIO GRUPO LABORUM, de este modo el Contratista no evidencia la compra de las licencias del Microsoft Office Profesional Plus 2019 y Windows 10 Professional.

Imagen n.º 5



SUPERTEC

RUC: 20610057722
FACTURA ELECTRÓNICA
FFA1-142

J&Y DISTRIBUIDOR DE TECNOLOGÍAS SUPERTEC S.A.C.
JR. MARISCAL LUZURIAGA NRO. 510 - LIMA LIMA JESÚS MARÍA
Teléfono: 97447400
E-Mail: www.supertec.pe@gmail.com

Señores: **NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C.**
 Dirección:
 RUC: 20574605977 Fecha Emisión: 2023-11-27
 Medio de Pago: TRANSFERENCIA DE FONDOS O/C: Moneda: SOLES
 Guía de Remisión:

Observación:

nt.	Código	Descripción	Und	V.U.	P.U.	Dscpto	Valor Venta
13.00	00012	Microsoft Office Profesional Plus 2019 Permanente	UNIDAD SERVICIOS	42.37	30.00	220.34	330.51
13.00	00034	Licencia Windows 10/11 Profesional Permanente	UNIDAD SERVICIOS	25.42	18.00	132.20	198.31
Total Venta Gravada S/							528.81
Total IGV S/							95.19
Importe Total de la Venta S/							624.00

SON: SEISCIENTOS VEINTICUATRO Y 00/100 SOLES

Detalle de la Forma de Pago: CONTADO



Datos para la Transferencia Beneficiario: J&Y DISTRIBUIDOR DE TECNOLOGÍAS SUPERTEC S.A.C.
Banco de la Nación
 Cta Ahorro en Soles: 04020913199
Banco de Crédito del Perú
 Cta Cte. en Soles: 1919915920006 CCI:00219100991592000654
BBVA Continental
 Cta Ahorro en Soles: 001101620200825820

Representación Impresa de la Factura Electrónica
 Autorizado mediante Resolución Nro 0340050005929 / SUNAT Pag. 1 / 1



Para consultar el comprobante ingrese a:
<https://tefacturo.pe/verComprobante>
<https://tefacturo.pe/portal>



Proveedor autorizado por



www.close2u.pe
www.tefacturo.pe

De igual forma, el contratista con CARTA N° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, de fecha 8 de febrero de 2024, adjunta la Factura Electrónica F106-00431351 con fecha de emisión del 23 de setiembre de 2023, a nombre de OFITONERS PERU S.A.C. con RUC

n.º 20608603108, como sustento de compra de las licencias de Kaspersky Premium. Al respecto, cabe mencionar que la empresa OFITONERS PERU S.A.C. no pertenece a una de las tres (3) empresas que conforman el CONSORCIO GRUPO LABORUM; por esta razón, el Contratista no evidencia la compra de las licencias de Kaspersky Premium.

Imagen n.º 6

Página 1 de 1



GRUPO DELTRON S.A.
Oficina Principal: Calle Raúl Rebagliati 170, Urb. Santa Catalina-La Victoria-Lima Telf.: (01)415-0101
Sucursales: Av. Prolongación José Quiñones 171, Chiclayo-Lambayeque, Telf.: (074)591-061 / Urb. El recreo Cal. Paraguay 148, Trujillo-La Libertad, Telf.: (044)471-423 / Urb. Campaña Dorada Cal. José Luis Bustamante y Rivero Mz. E Lt.19, Arequipa-Arequipa, Telf.: (054)211-611 (054)222-544 / Centro Histórico Cal. Centenario 887, Cusco-Cusco, Telf.: (084)243-892 (084)243-864 (084)254-522 / Huancayo Cercado Jr. Loreto 220, Huancayo-Junin, Telf.: (064)221-513 (064)221-591

R.U.C. N° 20212331377

FACTURA ELECTRÓNICA

F106-00431351

OFITONERS PERU S.A.C.
JR. PUCALA NRO. 289 URB. URB. MARANGA 3RA ETAPA, SAN MIGUEL - LIMA
R.U.C. N° Cliente: 20608603108

Código Cliente: 0173179
Código Vendedor: 0564

Fecha de Emisión:	Fecha de Vencimiento:	Moneda:	Número de Pedido:	Otro Documento:
2023-09-23	2023-09-23	Dolares Americanos		
Condición de Pago: CONTADO	Orden de Compra:			

Codigo	Cantidad	Unidad	Producto	Valor Unitario	Descuentos	Precio Unitario	IGV / ISC (%)	IGV / ISC (Monto)	Total
ME8GTF3D48G320D	48	NIU	MEM RAM 8G TF DELTA RGB 3.20GZ	18.80		22.18	18	162.43	902.40
SSDKTSNVS2M1000	24	NIU	SSD KING 1000GB NV2 M.2 NVME	40.10		47.32	18	173.23	962.40
MBGBB760MDS3HD4	24	NIU	MB GB B760M-DS3H S/VL DDR4	105.50		124.49	18	455.76	2,532.00
CSATXTE1025N	24	NIU	CASE TEROS MICRO ATX TE1025N	16.00		18.88	18	69.12	384.00
			#PROMOCIONN3441 OFERTA DEL MES! AHORRA (\$3) POR LA COMPRA DE (1) CASE 600Watt						
CPIL512400	24	NIU	PROC INT CORE I5-12400 2.50GHZ	171.00		201.78	18	738.72	4,104.00
			#PROMOCIONN3252 Descuento de \$48.00!!! Compra (1) I5-12400						
SWKL1047D5KFS	20	NIU	KASPERSKY PREMIUM 10PC 1A/O	56.90		67.14	18	204.84	1,138.00
			Forma de Entrega : Hora Estimada : 00:00:00						

SON: ONCE MIL OCHOCIENTOS VEINTE Y SEIS Y 90/100 DOLARES AMERICANOS.

DOCUMENTOS ANTICIPADOS

OBSERVACIONES:
SOMOS AGENTES DE RETENCION DEL IGV R.S. 174-2005

Total Op. Gratuitas	US\$	0.00
Total Op. Gravadas	US\$	10,022.80
Total ICBPER	US\$	0.00
Total Op. Inafectas	US\$	0.00
Total Op. Exoneradas	US\$	0.00
Total Op. Exportacion	US\$	0.00
Total IGV	US\$	1,804.10
Total Descuentos	US\$	0.00
Total Anticipos	US\$	0.00
Total cargos adicionales	US\$	0.00
Total ISC	US\$	0.00
Total Otros Tributos	US\$	0.00
TOTAL A PAGAR	US\$	11,826.90

Representación impresa de la FACTURA ELECTRÓNICA, consulte en www.sunat.gob.pe
Autorizado mediante Resolución 4062460000115



Luego, se procedió con la verificación de la licencia del software antivirus, utilizando el software CPU-Z¹⁰ versión 2.09.0.x64., en cada equipo de cómputo de los 16 equipos de cómputo en total que cuenta el Contratista, los cuales se detalla a continuación:

¹⁰ CPU-Z: software freeware, que nos brinda información detallada del procesador chipset de sistema y chipset de video del ordenador

Cuadro n.º 10
Verificación Licencia Antivirus

Nº	Equipo de cómputo	Dirección MAC	Software antivirus	Estado	Observación
1	DESKTOP- UOE86E2	18-C0-4D-0B-F1-C2	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 10/11/2024	Licencia registrada a ofitoners.com
2	DESKTOP- 44TUT9A	1C-69-7A-71-B8-F2	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
3	DESKTOP- 27T59PA	08-BF-B8-B8-13-6A	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
4	DESKTOP- E57KNTS	08-BF-B8-B8-C4-FA	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
5	DESKTOP- DKG69LF	08-BF-B8-B8-C5-5E	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
6	DESKTOP- A5T608N	08-BF-B8-B8-C5-5A	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
7	DESKTOP- IDJ9OCC	08-BF-B8-B8-C4-F5	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
8	DESKTOP- QD35NRS	08-BF-B8-B8-13-E1	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
9	DESKTOP- M0ANF03	08-BF-B8-B8-C5-1E	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
10	DESKTOP- HC8HI8T	08-BF-B8-B8-11-C5	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
11	DESKTOP- VN8BJOO	08-BF-B8-BB-3A-7B	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 28/11/2024	Licencia registrada a ofitoners.com
12	DESKTOP- 7Q4SAFJ	08-BF-B8-BB-3F-85	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 24/01/2025	Licencia registrada a ofitoners.com
13	DESKTOP- FQQ11NA	08-BF-B8-BB-3A-8E	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 28/11/2024	Licencia registrada a ofitoners.com
14	DESKTOP- N1GULRI	08-BF-B8-B8-12-FA	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
15	DESKTOP- NPUPKFJ	08-BF-B8-B8-C5-28	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 31/01/2025	Licencia registrada a dlaborum.com
16	DESKTOP- BO3HI9D	04-7C-16-DF-E2-47	Kaspersky Premium	Suscripción activa. Caduca el 28/11/2024	Licencia registrada a ofitoners.com

Según cuadro n° 9, se verifico que el contratista tiene cinco (5) licencias originales de Kaspersky Premium registrada a ofitoners.com y 11 licencias originales de Kaspersky Premium registrada a dlaborum.com. Cabe mencionar que ofitoners.com, corresponde a la empresa OFITONERS PERU S.A.C y no pertenece a una de las tres (3) empresas que conforman el CONSORCIO GRUPO LABORUM; asimismo, el Contratista no evidencio la compra de 16 licencias originales de Kaspersky Premium.

2.2 Implementación de los chatbot para las redes sociales (Facebook y WhatsApp) de SEDALIB S.A.

Un chatbot, es un software basado en Inteligencia Artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz. En el primer caso, nos encontramos con los chatbots de atención al cliente que podemos encontrar en webs de bancos, seguros, viajes, restauración, etc. SEDALIB S.A. requiere contar con un servicio de atención al usuario que se brinde de manera continua 24x7x365, con una capacidad operativa adecuada, debiendo realizarse mediante diversas vías de comunicación como telefónica, videollamadas, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, Instagram, Twitter,

Facebook), Mensajería (SMS), ChatBot y sitio web (Chat On Line), plataforma virtual y sitio web.

Con fecha del 1 de febrero de 2024, la comisión de control lleva a cabo la visita de inspección al local señalado por la contratista para el desarrollo de las actividades del servicio de atención y gestión del Contact center para SEDALIB S.A, en el distrito de Trujillo, provincia de Trujillo y departamento La Libertad; concluyendo con el Acta de inspección física n.º 01-2024 – Hito de Control n.º1 – Contratación del de atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONALIB.; en donde se indica:

“(…)

Se evidencia que el contratista aún no tiene implementado el robot de atención para las redes sociales facebook Twitter y WhatsApp para la atención como primer frente. Asimismo, el contratista no tiene enlazado sus sistemas a los de SEDALIB S.A. con la finalidad de que desde el sistema se pueda ubicar los correos, chats, SMS u otros de las comunicaciones de los clientes.

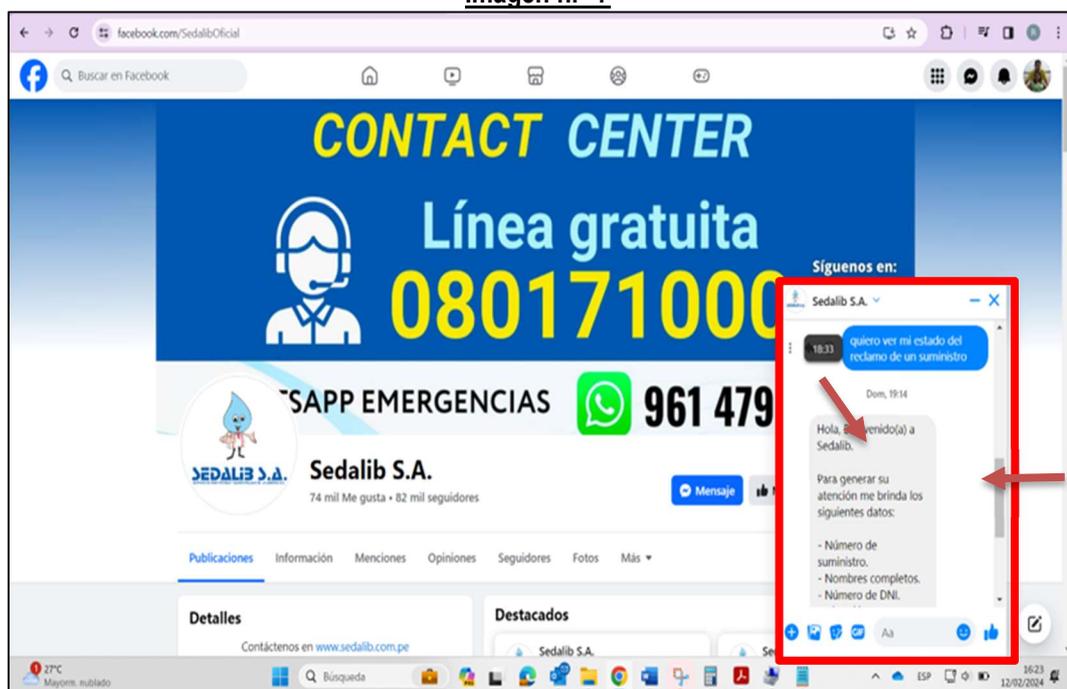
Además, se verificó que el contratista no ha implementado la plataforma de atención personalizada y/o por medio de robots mediante el aplicativo móvil para que los usuarios puedan realizar consultas y solicitudes de los servicios que presta SEDALIB.

“(…)”

Respecto al chatbot en Facebook:

Siendo las 18:33 p.m. del día 11 de febrero de 2024, se envió un mensaje al portal oficial de SEDALIB (Facebook.com/SedalibOficial) en el Facebook (ahora llamado Meta) para verificar la operatividad del ChatBot y recién a las 19:14 p.m. responde el operador del Contact center del contratista, conforme se visualiza en la siguiente imagen:

Imagen n.º 7

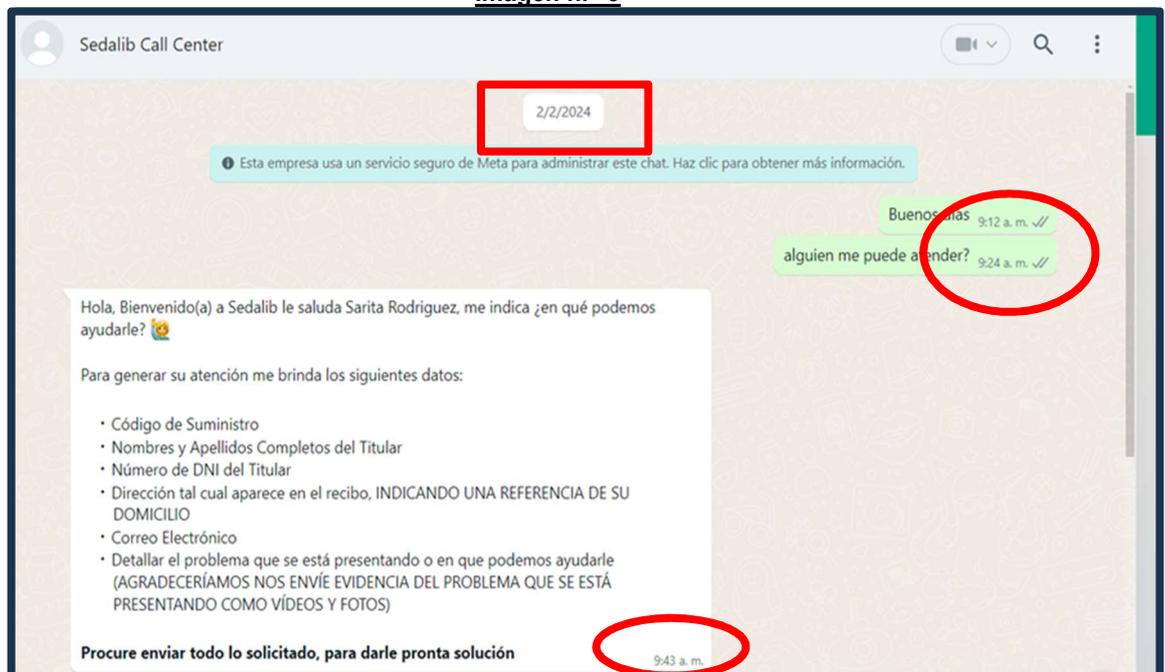


Al respecto, se evidenció que el contratista no ha implementado la atención automática mediante ChatBot en el Facebook oficial de SEDALIB, en la cual se pueda visualizar un menú con opciones a las que el usuario escogerá y deberá tener la posibilidad de escalar a un agente de manera automática o a solicitud del usuario; por ende, desde las 18:33 p.m. hasta las 19:13 p.m., ha transcurrido 40 minutos sin que el usuario pueda ser atendido por el operador del Contact center del contratista.

Respecto al chatbot en WhatsApp:

Por otra parte, con fecha 02 de febrero de 2024 siendo las 9:12 a.m., se envió un mensaje al WhatsApp oficial de SEDALIB (961 479 006) para verificar la operatividad del ChatBot y recién a las 9:43 a.m. responde el operador del Contact center del contratista, conforme se visualiza en la siguiente imagen:

Imagen n.º 8

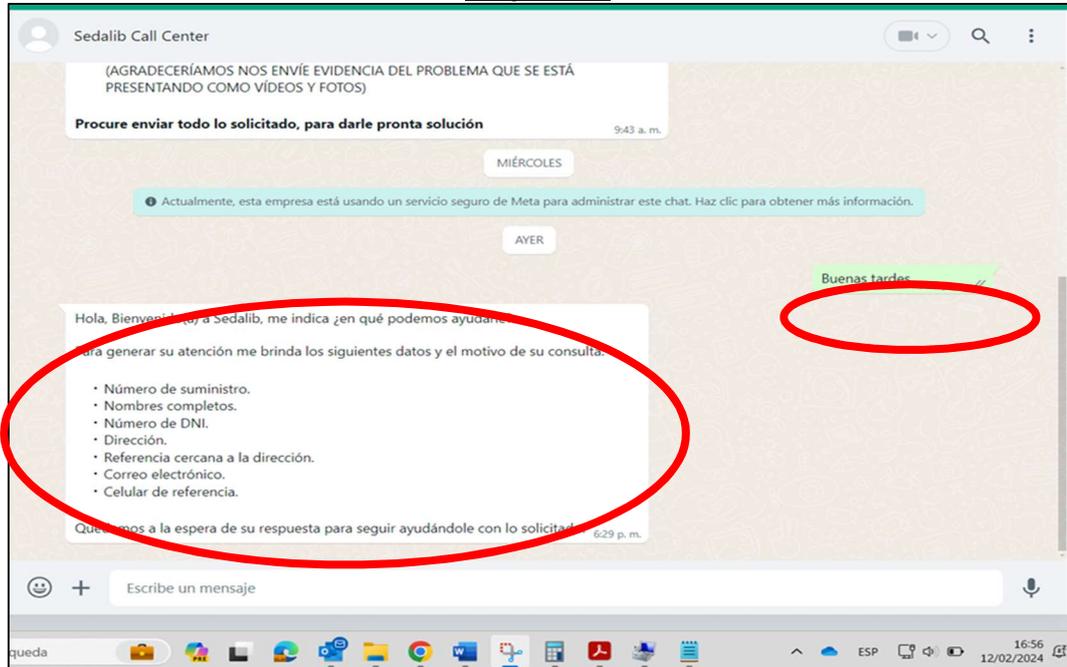


Al respecto, se evidenció que el contratista no ha implementado la atención automática mediante ChatBot en el WhatsApp oficial de SEDALIB, en la cual se pueda visualizar un menú con opciones a las que el usuario pueda escoger y deberá tener la posibilidad de escalar a un agente de manera automática o a solicitud del usuario; por ende, desde las 9:12 a.m. hasta las 9:42 a.m., ha transcurrido 30 minutos sin que el usuario pueda ser atendido por el operador del Contact center del contratista.

Continuando con las pruebas de operatividad del chatbot, siendo las 15:19 p.m. del día 11 de febrero de 2024, se envió un mensaje al WhatsApp oficial de SEDALIB (961 479 006) para verificar la operatividad del ChatBot siendo atendida a las 18:29 p.m.; responde el operador del Contact center del contratista, conforme se visualiza en la siguiente imagen; Nuevamente se evidenció que el contratista no ha implementado la atención automática mediante ChatBot en el WhatsApp oficial de SEDALIB, en la cual se pueda visualizar un menú con opciones a las que el usuario escogerá y deberá tener la posibilidad de escalar a un agente de manera automática o a solicitud del usuario; por

ende, desde las 15:19 p.m. hasta las 18:28 p.m., ha transcurrido 3 horas y 9 minutos sin que el usuario pueda ser atendido por el operador del Contact center del contratista.

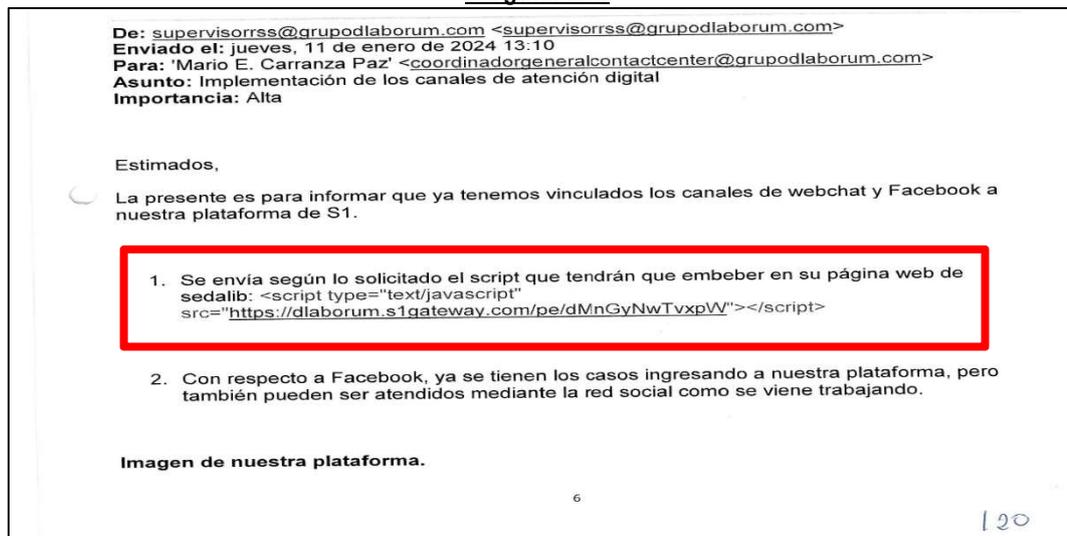
Imagen n.º 9



2.3 Plataforma de Redes Sociales del contratista - S1

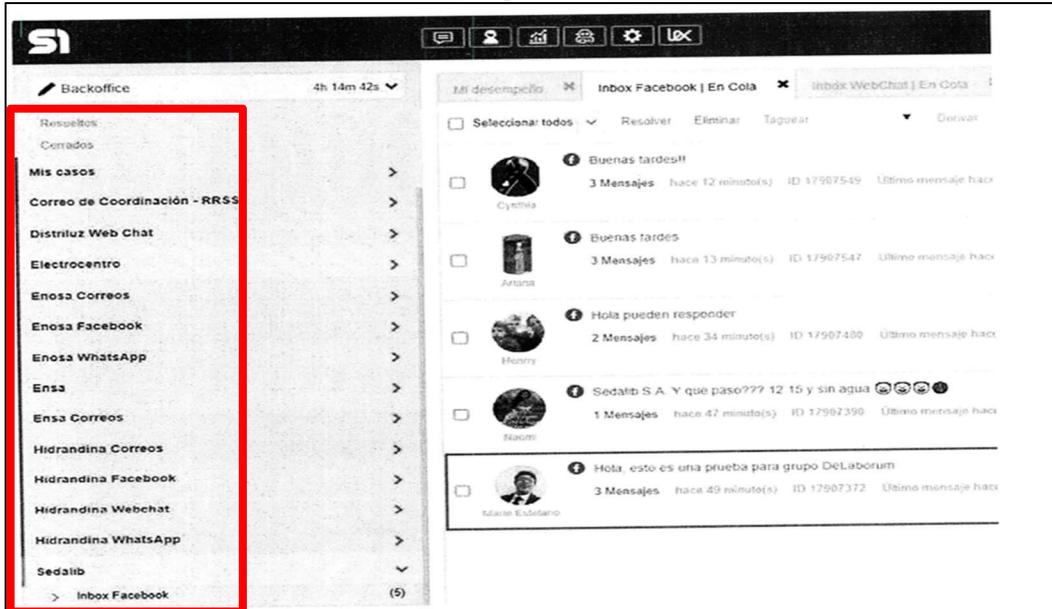
Mediante correo electrónico de supervisorrrs@grupodlaborum.com enviado a coordinadorgeneralcontactcenter@grupodlaborum.com con fecha 11 de enero de 2024, a horas 13:10 p.m, se informó que ya tienen vinculados los canales de WhatsApp y Facebook de SEDALIB a su plataforma S1¹¹ y solicita que el script se tendría que embeber en la página web de SEDALIB, de acuerdo a lo que se visualiza:

Imagen n.º 10



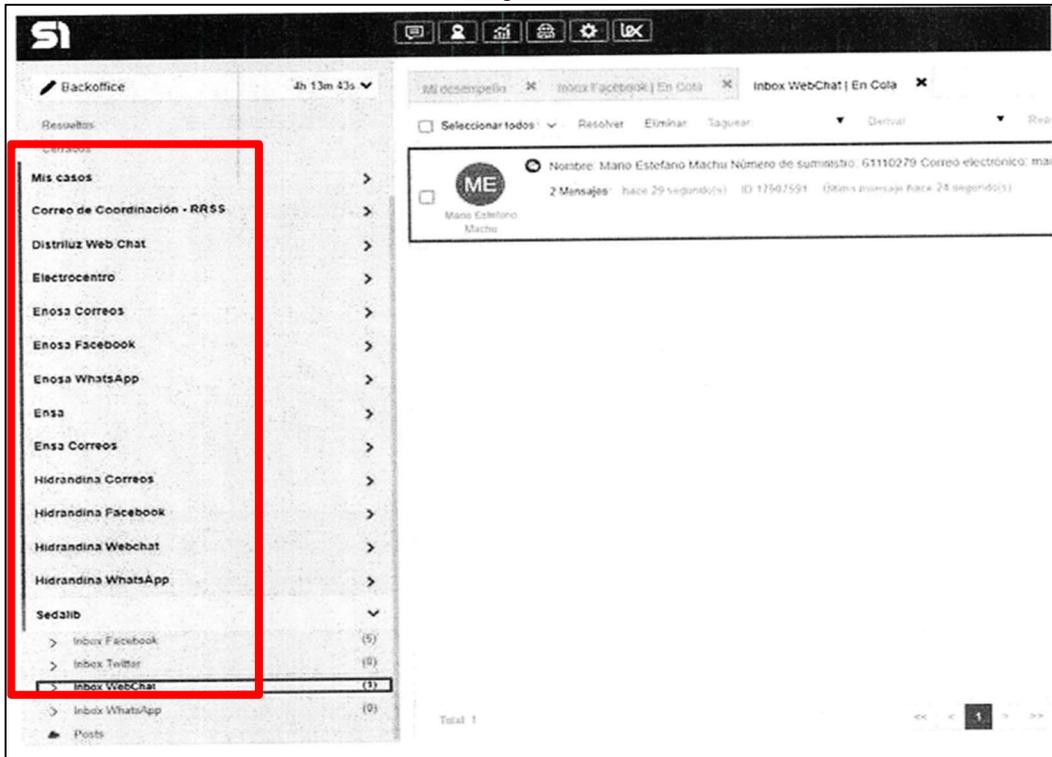
¹¹ Plataforma de redes sociales del contratista

Imagen n.º 11



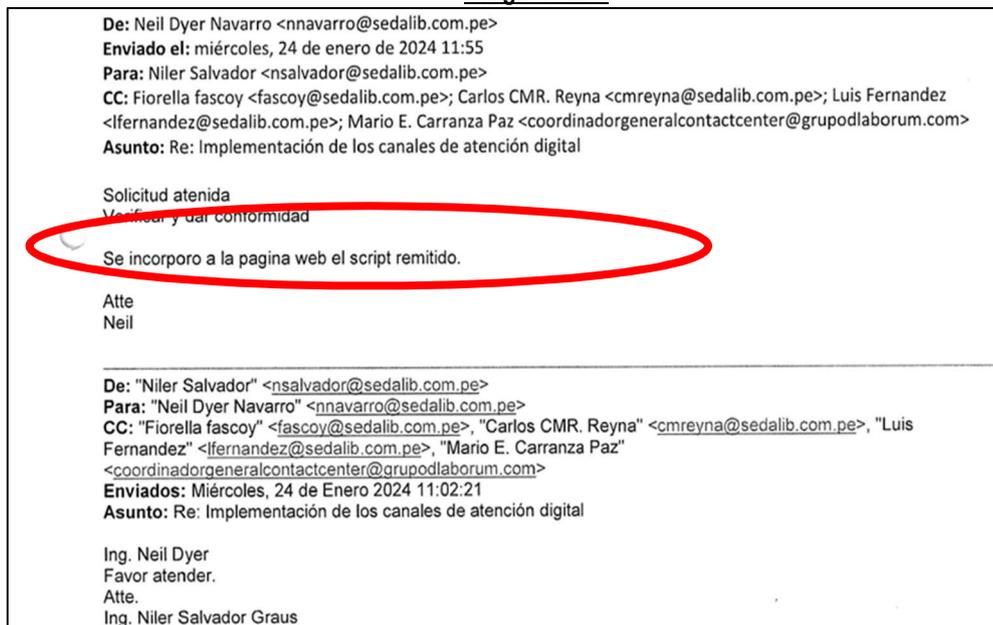
3. Con respecto a WebChat, se adjunta evidencia de la conexión a la plataforma, una vez embebido a su web, será visible para los clientes y podrán empezar a escribir a través de ella.

Imagen n.º 12



Al respecto, con fecha del 24 de enero de 2024, el Sr. Neil Dyer Navarro (nnavarro@sedalib.com.pe) envía el correo al Sr. Niler Salvador (nsalvador@sedalib.com.pe), en la cual confirma se incorporó a la página web de SEDALIB el script remitido por el contratista, de acuerdo con lo que se visualiza:

Imagen n.º 13



De la revisión de la plataforma S1, se verificó que el contratista utiliza esta plataforma para brindar servicios a otras empresas¹². Por ende, se evidenció que la plataforma S1 del contratista no tiene uso exclusivo para SEDALIB conforme se exigen en las bases integradas y en el contrato suscrito entre el Contratista y la Entidad.

2.4 Integración automáticos y en tiempo real a la base de datos para la información comercial y geoespacial

Por otra parte, según CARTA N° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, de 8 de febrero de 2024, remitida por el contratista a la comisión de control, se evidenció que el contratista indicó no haber implementado mecanismos de integración automáticos y en tiempo real para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos o del sistema de reclamos de SEDALIB S.A. a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas, conforme se visualiza en la siguiente imagen:

¹² Enosa, Electrocentro, Ensa, Hidradina y Distriluz

Imagen n.º 14

LABORUM CONSORCIO GRUPO  GRUPO LABORUM SAC

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Trujillo, 08 de febrero del 2024

CARTA N° GG- 05 -2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM

Señora
CPC Roxana Milagritos Reyes Benites
Jefe de Comisión de Control
SEDALIB S.A.
Ciudad. -

Asunto: Requerimiento de información "Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. - FONOLIB"

Ref.: 1) CONCURSO PÚBLICO N°005-2023-SEDALIB S.A.
2) Contrato N°- 061 -2023
3) OFICIO N° 004-2024-SEDALIB S.A.-30000-OCI/SCC-VC

De nuestra consideración:

Nos es grato dirigirnos a usted para saludarle cordialmente e informar ante su despacho que en atención al documento de la referencia 3), por el cual se nos requiere información sobre la ejecución del servicio "Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. - FONOLIB", al respecto mi representada cumple con informar y evidenciar cada punto solicitado a continuación:

- Adjuntamos el Acta de instalación de la línea 0801-71000; así como el contrato de servicios públicos de Telecomunicaciones con la empresa CONVERGIA PERÚ S.A. **ANEXO N° 01**
- Referente al sistema de registros automáticos se encuentra aún se encuentra en desarrollo puesto que nosotros recién tuvimos accesos a todos los sistemas de Sedalib S.A. un día de iniciar el servicio el día 18 de enero de 2024, teniendo ya la referencia de lo que íbamos a crear y exactamente qué es lo que se necesitaba hemos coordinado con nuestro equipo de desarrollo y actualmente se encuentran trabajando en ello para luego coordinar con su área de sistemas el enlace. Es importante indicar que desde el inicio del servicio venimos usando directamente los sistemas de registros de Sedalib S.A. para todas las atenciones que recibimos diariamente por los distintos canales de atención cumpliendo así la finalidad pública del presente contrato.
- Adjuntamos CV's documentados de los 27 colaboradores. **ANEXO N° 02**

Recibido - 08/02/2024 8:30pm

Asimismo, en la misma CARTA N° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, el contratista, en el numeral 4, refiere no haber logrado enlazar el correo electrónico de SEDALIB a la plataforma S1, según se visualiza en la siguiente imagen

Imagen n.º 15

LABORUM CONSORCIO GRUPO  GRUPO LABORUM SAC

- Con respecto al correo aún no se ha logrado enlazar a nuestra plataforma S1 Gateway por problemas técnicos por parte del área de sistemas de Sedalib S.A., hemos coordinado con dicha área para la solución, nos mantenemos a la espera para poder lograr enlazarlo.
- Adjuntamos nuestro Plan de Contingencias. **ANEXO N° 03**
- Adjuntamos contrato de internet y VPN. **ANEXO N° 04**
- Adjuntamos licencias de Software y Antivirus. **ANEXO N° 05**
- Adjuntamos contrato de enlace de respaldo. **ANEXO N° 06**
- Adjuntamos actas de implementación de nuestras plataformas de: Call Center New Call Center 3.0., Redes Sociales S1 Gateway y contrato con ESTRATEGIAS MÓVILES PERÚ SAC Aldeamo por Mensajería Masiva. **ANEXO N° 07**
- Adjuntamos Pólizas SCTR febrero 2024. **ANEXO N° 08**

En espera de su atención y sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de estima personal y consideración.

Atentamente,



Giancarlo André Cabello Santillán
Representante Común del Consorcio
GRUPO LABORUM

De esta manera, se evidenció que el contratista no ha implementado la integración de la gestión de correos electrónicos de atención al usuario en SEDALIB S.A., bajo un esquema de "ventanilla única" para la atención directa de los operadores del Contact center y/o gestores de redes sociales y oficina virtual. Considerando que dicho buzón de correo único podría ser utilizado para el envío de las consultas desde formularios web; así como el sistema deberá ser capaz de clasificar y canalizar las consultas que viajan por este medio hacia su respectivo receptor responsable dentro de SEDALIB S.A.

2.5 Respuesta de Voz interactiva (IVR)

El IVR permitirá que el usuario interactúe a través del discado de su teléfono fijo y/o celular con operadora virtual y pueda acceder con los números de marcado definidos a consultar el saldo de su recibo, fecha de vencimiento, cortes programados o requisitos para acceder a servicios que brinda SEDALIB S.A., como nuevos suministros, cambio de nombre, cambio de tipo de conexión, reapertura de servicio, o reubicación, entre otros.

La ejecución del servicio IVR, debe tener la funcionalidad de enlazar directamente al IVR al levantar el auricular telefónico, para que el usuario, de acuerdo con necesidad escoja la opción que requiera.

El día 07 de febrero de 2024, se llevó a cabo la visita de inspección, concluyendo con el Acta de inspección física n.º 03-2024 – Hito de Control n.º 1 – contratación del servicio de atención y gestión del Contact center para SEDALIB S.A. – FONALIB; en el recorrido realizado por la oficina comercial de SEDALIB de La Esperanza, sito en Av. Tahuantinsuyo Cuadra 17 y la oficina comercial de Víctor Larco, sito en Esquina Av. Huamán con Av. Manuel Seoane; con la finalidad de verificar la implementación de la RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR) de parte del contratista en las agencias comerciales de SEDALIB.

Al respecto, al levantar el auricular se conecta directamente con cualquier operador del Contact center del contratista, sin ofrecer la RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR), que permita al usuario, de acuerdo con su necesidad de escoger la opción que requiera e inicie con el siguiente saludo: "Buenas tardes, el servicio CONTACT CENTER de SEDALIB le da la bienvenida" y brinde las siguientes opciones:

Marque 1: Si no cuenta con el servicio de agua potable en el horario establecido o tiene baja presión

Marque 2: Para reportar fuga, atoro de desagüe, aniegos u otros problemas operativos.

Marque 3: Para consultas relacionadas a la facturación de su recibo.

Marque 4: Para requisitos de nuestro servicio

Marque 5: Para el ingreso de denuncias por conexiones clandestinas, robo de medidor, falta de tapa de buzón o actos de anexos.

Como resultado de esta verificación, se evidencia que la contratista no ha realizado la implementación de la RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA, señalada en las bases integradas para el presente servicio en el siguiente numeral:

"(...)

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO

7.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA implementará la conexión de FONOLIB a una red pública de telefonía a través de un determinado número de líneas, que dirijan las llamadas telefónicas a la

central telefónica IP que gestionará EL CONTRATISTA para la prestación del servicio, la misma que luego de recibir las llamadas telefónicas, las transmite de manera inmediata por otras conexiones Troncal SIP al sistema interactivo de respuesta de voz IVR, primer frente de atención que cuente con una capacidad para atender en simultáneo llamadas telefónicas, guiándolo según sus necesidades, hacia una respuesta automática mediante consulta con base de datos o hacia una atención personalizada ubicada en el segundo frente de atención.”

De este modo se estaría configurando la aplicación de la cláusula décima tercera: Penalidades del contrato n.º 061-2023, que establece:

“(…)

7.21. OTRAS PENALIDADES

5. INCUMPLIMIENTO			
5.1	1. Por no cumplir con la instalación, implementación del servicio, así como con las capacitaciones al personal asignado para la ejecución del Servicio, y todo en cuanto ha sido mencionado en el presente documento (líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados), dentro del plazo contemplado en la Fase de Implementación.	Por cada día de incumplimiento .	10 x K

K=5% de la UIT (Unidad Impositiva Tributaria)

En atención a lo expuesto en el cuadro anterior, se realizó el cálculo de la penalidad que corresponde a aplicar a la empresa contratista:

Cuadro n.º 11
Estimación Penalidad

Penalidad estimada por la comisión de control			
Detalle de casos detectados	Cantidad de días de incumplimiento (a)	Forma de cálculo (b)	Penalidad a Cobrar S/ (a) x (b)
Licencia original de Windows 10	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
Licencia original de Office	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
Licencia de Antivirus a nombre del Consorcio	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
Chatbot	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
Plataforma S1	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
Integración Base de Datos	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
Sistema Interactivo de Respuesta de voz - IVR	20 días (*)	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 545,00	51 500,00
TOTAL			360 500,00

Fuente: Contrato n.º 061-2023 de 17 de noviembre de 2023, bases integradas del Concurso Público n.º 005-2023-SEDALIB S.A., Actas de Inspección Física n.ºs 01 y 02-2024 de 1 y 6 de febrero de 2024, respectivamente.

Elabora por: Comisión de Control Concurrente

(*) Desde el 18 de enero 2024 al 7 de febrero de 2024

(**): Según las bases integradas K = 5% de la UIT, para este caso, K = 5% x 5 150 = S/ 257,50

(...)

7.21. OTRAS PENALIDADES

4.2	Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	20 x K
-----	---	-------------------------	--------

En atención a lo expuesto en el cuadro anterior, se realizó el cálculo de la penalidad que corresponde a aplicar a la empresa contratista:

Cuadro n.º 12
Estimación Penalidad

Penalidad estimada por la comisión de control			
Detalle de casos detectados	Número de casos (a)	Forma de cálculo (b)	Penalidad a Cobrar S/ (a) x (b)
Plataforma S1	1	20 x K (*) 20 x (5% x 5 150,00) = 5 150,00	5 150,00
TOTAL			5 150,00

Fuente: Contrato n.º 061-2023 de 17 de noviembre de 2023, bases integradas del Concurso Público n.º 005-2023-SEDALIB S.A., Actas de Inspección Física n.ºs 01 y 02-2024 de 1 y 6 de febrero de 2024, respectivamente.

Elabora por: Comisión de Control Concurrente

(*): Según las bases integradas K = 5% de la UIT, para este caso, K = 5% x 5 150 = S/ 257,50

b) Criterio

- **Bases Integradas Definitivas de Concurso Público N° 005-2023-SEDALIB S.A., para la “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB”, publicada el 2 de octubre de 2023.**

(...)

6.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar una persona jurídica especializada en la prestación de servicios de atención a clientes y/o usuarios mediante un Servicio Contact Center FONOLIB en sus diferentes frentes de atención telefónica automático y personalizado, atención vía correo electrónico, mensajería (SMS), aplicativo móvil, web site, sesiones chat, oficina virtual; servicios interconectados en una plataforma omnicanal independiente y exclusiva para SEDALIB S.A., garantizando alta disponibilidad de servicio las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año.

(...)”

(...)

7.1.1 Consideraciones adicionales del servicio requerido:

1. El servicio a contratar es a todo costo que será asumido por EL CONTRATISTA, quien tendrá a su cargo bajo su responsabilidad económica, administrativa y laboral el aporte de:

(...)

f) Plataforma tecnológica del Contact Center, que comprende el software y hardware necesario.

g) Licencias de software, grabaciones iniciales y modificaciones y/o reemplazo de archivos de audio.

7.2 ACTIVIDADES GENERALES

“(...)

p) EL CONTRATISTA cubrirá todas las licencias de software necesarias para el funcionamiento de la plataforma tecnológica sin que ello demande un costo adicional para SEDALIB S.A

“(...)

7.5.2. ETAPA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Culminada la etapa de Implementación, se iniciará la atención a los usuarios de SEDALIB S.A. desde el Contact Center con sus diferentes frentes: atención telefónica automática y personalizado tanto para llamadas de entrada como de salida; atención vía correo electrónico, mensajería (SMS), Aplicativo Móvil; atención a través del sitio Web de SEDALIB S.A. mediante sesiones de chat automáticas y personalizadas, la oficina virtual y el monitoreo y gestión de las actividades del Contact Center; atención mediante redes sociales (WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram) como servicios interconectados en una plataforma integrada que cuente con todos los elementos y funcionalidades requeridas en el presente servicio.

“(...)

7.5.2.2. Plataforma de Contact Center

c) La plataforma del Contact Center será para uso único y exclusivo del servicio que EL CONTRATISTA le brindará a SEDALIB S.A. En ese sentido, EL CONTRATISTA no podrá utilizar la plataforma para brindar servicios a terceros ajenos a SEDALIB S.A.

(...)

j) La plataforma de Contact Center a instalar e implementar por EL CONTRATISTA debe considerar los siguientes aspectos mínimos:

(...)

12. Software de CHATBOT, debiendo EL CONTRATISTA configurar a su costo el menú de opciones, la integración del sistema a la base de datos de SEDALIB S.A. y derivar al usuario para que se realice el registro de la solicitud por web a través del CHATBOT o de un Operador de Contact Center si es invocado por el usuario.

(...)

33. EL CONTRATISTA instalará todos los elementos necesarios, incluidos 01 terminal IP, en cada uno de las Oficinas Comerciales de Atención de SEDALIB S.A. (ver Anexo 05 “OFICINAS COMERCIALES DE SEDALIB S.A.”) y en el local de EL CONTRATISTA; los cuales tendrán la funcionalidad de enlazar directamente al IVR al levantar el auricular telefónico, para que el usuario, de acuerdo a necesidad escoja la opción que requiera.

(...)

34. La plataforma del Contact Center incluye todos los sistemas, equipos, software y aplicativos que permiten que el mismo funcione de manera correcta y requiere de equipos periféricos que permitan su uso y faciliten las labores del Contact Center, los cuales deberán estar listos para cubrir todas las posiciones de atención solicitadas y las posiciones de contingencia desde el primer día de la Etapa de Ejecución, los mismos que son descritos a continuación:

(...)

- EL CONTRATISTA dispondrá de una plataforma de servidores de datos, comunicación y aplicaciones en alta disponibilidad que garanticen la prestación del servicio, requiriéndose que los mismos sean de uso exclusivo para el presente servicio, prestado a SEDALIB S.A. pudiendo ser estos propios de EL CONTRATISTA o en una plataforma arrendada sea física o en la nube, que garantice la alta disponibilidad de los enlaces de internet.

“(...)

“(...)

7.5.2.3. Descripción según la actividad:

D) ATENCIÓN VÍA WEB Y REDES SOCIALES

“(…)

EL CONTRATISTA implementará robots de atención para las redes sociales Facebook Twitter y WhatsApp para la atención de redes sociales como primer frente. El robot debe tener la capacidad de recibir la interacción del cliente y en un menú de opciones para que él mismo elija la atención que más se ajusta a sus necesidades, pudiendo ser automática o personalizada. Cabe precisar que los robots de atención deberán tener la funcionalidad para priorizar la derivación de interacciones a los Operadores de Contact Center, según de nivel de criticidad en la atención.

(…)

Finalmente corresponde a EL CONTRATISTA, la implementación de Chat Boot, que ayuden en la respuesta automática de las comunicaciones en Facebook, y WhatsApp, así como correos informativos de respuesta automática.

(…)”

“(…)”

7.7.3.4. Equipos mínimos de cómputo y hardware complementario:

EL CONTRATISTA proporcionará equipos de cómputo para la atención óptima y eficiente del servicio, como mínimo con las características siguientes:

(…)

Equipos de Cómputo del Contact Center

Cantidad de Equipos	26
Sistema operativo instalado	Windows® 10 Pro 64 bit
Características del procesador	Procesador de 2.3 Ghz o superior 8.25 de cache y 8 cores como mínimo.
Memoria	16 GB
Disco Duro	Disco Duro SATA de mínimo de 512GB.
Monitor	LED de 20"
Tarjeta de Red	Ethernet
Accesorios	Mouse Óptico, Teclado USB Multimedia
Video	Integrado

(*) Incluye software de ofimática y antivirus vigente.

- Todos los equipos de cómputo del Contact Center tendrán antivirus vigente, y actualizado durante la vigencia del servicio.

“(…)”

7.7.3.5. Software

(…)

EL CONTRATISTA contará de software de base para la atención óptima y eficiente del servicio como mínimo con las características siguientes:

- Sistema operativo que permita la compatibilidad y uso de los sistemas de gestión que autorice **SEDALIB S.A.** para la interacción, consulta y registro de las distintas solicitudes de atención como parte de la ejecución del servicio de Contact Center; Software de ofimática que permita la elaboración de informes y transferencia de archivos compatibles con los formatos empleados en **SEDALIB S.A.**; un software antivirus para PC e Internet (licencia original), la incorporación de herramientas de software como un visor de archivos

PDF, archivos de imágenes y archivos comprimidos que serán utilizados para el presente servicio y el Sistema Comercial que brindará **SEDALIB S.A.**
 (...)”

- **Contrato N° 061-2023 “Contratación del Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB” de 17 de noviembre de 2023 suscrito por la Entidad y el CONSORCIO GRUPO LABORUM**

“(…)

5. INCUMPLIMIENTO

5.1.

1.

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
Por no cumplir con la instalación, implementación del servicio, así como con las capacitaciones al personal asignado para la ejecución del Servicio, y todo en cuanto ha sido mencionado en el presente documento (líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados), dentro del plazo contemplado en la Fase de Implementación.	Por cada día de incumplimiento	10 x K

5.

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
Por no contar con las licencias necesarias para la ejecución del servicio.	Por cada día de incumplimiento	6 x K

6.

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
6. Por incumplir con los requerimientos de la Plataforma, que han sido señalados en Plataforma del Contact Center del presente documento..	Por cada día de incumplimiento	6 x K

“(…)”

4. ACTOS INDEBIDOS

“(…)

4.2.

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de	Por cada día de incumplimiento	20 x K

<p>SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.</p>		
--	--	--

(...)"

c) Consecuencia

Los hechos descritos podrían generar que la entidad este pagando por un servicio que no se esté ejecutando de acuerdo al contrato y no se ejecute el cobro de penalidades al contratista.

3. CONTRATISTA NO CUENTA CON EL EQUIPO MINIMO EN REFERENCIA A COMPUTO Y HARDWARE PARA BRINDAR EL SERVICIO, LO QUE PODRIA OCASIONAR UNA ATENCION INADECUADA E INEFICIENTE DEL SERVICIO A LOS USUARIOS Y EL NO COBRO DE PENALIDADES AL CONTRATISTA.

a) Condición

Dentro de los recursos a ser provistos por el contratista, (equipamiento e infraestructura); para un óptimo y eficiente prestación del servicio se requieren equipos con características de alta calidad que permitan realizar los respectivos enlaces a las diferentes plataformas y sistemas informáticos y telecomunicaciones.

Durante los días 1, 6 y 7 de febrero de 2024, se llevó a cabo la visita de inspección observando lo siguiente:

3.1 Equipos de cómputo de Contac Center

Con fecha 8 de febrero de 2024, el contratista, hace llegar la CARTA N° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, que contiene la Factura Electrónica F102-00428570 con fecha de emisión del 16 de noviembre de 2023, a nombre de OFITONERS PERU S.A.C con RUC N° 20608603108; al respecto, cabe mencionar que la empresa OFITONERS PERU S.A.C no pertenece a una de las tres (3) empresas que conforman el CONSORCIO GRUPO LABORUM; asimismo, la factura evidencia la compra de treinta y cuatro (34) memorias RAM de 8 GB, diecisiete (17) discos duros sólidos de 1 TB, quince (15) procesadores Core i5-7500 3.40 GHZ, dos (2) cases con fuente de 550W y diecisiete (17) monitores de 21.45" FHD.

Además, el procesador Core i5-7500 3.40 GHZ, que se observa en la Factura Electrónica F102-00428570 antes mencionado, no cumple con los requisitos mínimos según características del procesador, exigidos de acuerdo con las bases integradas con respecto a memoria caché y cantidad de núcleos del procesador, porque cuenta con 6 MB de memoria caché y 4 núcleos cuando debería ser 8.25 de MB de memoria caché y 8 cores (núcleos) como mínimo.

Asimismo, el Contratista no evidencia mediante presentación de las fotocopias de las facturas correspondientes, la compra o alquiler de dichos bienes; según se indica en las bases integradas.

Imagen n.º 16

Página 1 de 1



GRUPO DELTRON S.A.
Oficina Principal: Calle Raúl Rebagliati 170, Urb. Santa Catalina-La Victoria-Lima Telf.: (01)415-0101
Sucursales: Av. Prolongación José Quiñones 171, Chiclayo-Lambayeque, Telf.: (074)591-061 / Urb. El recreo Cal. Paraguay 148, Trujillo-La Libertad, Telf.: (044)471-423 / Urb. Campaña Dorada Cal. José Luis Bustamante y Rivero Mz. E. L119, Arequipa-Arequipa, Telf.: (054)211-611 (054)222-544 / Centro Histórico Cal. Centenario 887, Cusco-Cusco, Telf.: (084)243-892 (084)243-864 (084)254-522 / Huancayo Cercado Jr. Loreto 220, Huancayo-Junín, Telf.: (064)221-513 (064)221-591

R.U.C. N° 20212331377
FACTURA ELECTRÓNICA
F102-00428570

Facturador: DELTRON PERU S.A.C. Código Cliente: 0173179
 JR. PUCALA NRO. 289 URB. URB. MARANGA 3RA ETAPA. SAN MIGUEL, LIMA Código Vendedor: 0564
 R.U.C. N° Cliente: 20608603108

Fecha de Emisión: 2023-11-16	Fecha de vencimiento: 2023-11-16	Moneda: Dolares Americanos	Número de Pedido:	Otro Documento:
Condición de Pago: CONTADO		Orden de Compra:		

Codigo	Cantidad	Unidad	Producto	Valor Unitario	Descuentos	Precio Unitario	IGV / ISC (%)	IGV / ISC (Monto)	Total
SSDKTNSV2M1000	17	NIU	SSD KING 1000GB NV2 M.2 NVME	46.20		54.52	18	141.37	785.40
ME8GTF3D48G320D	34	NIU	MEM RAM 8G TF DELTA RGB 3.20GZ	19.70		23.25	18	120.56	669.80
CSATXTE1155N	2	NIU	CASE TEROS TE1155N PSU 550W	49.90		58.88	18	17.96	99.80
CPIL157500	15	NIU	PROC INT CORE I5-7500 3.40GHZ	98.00		115.64	18	264.60	1,470.00
			#PROMOCIONN6808 OFERTA DEL MES! AHORRA (\$2.5) POR LA COMPRA DE (1) CASE 550W						
			#PROMOCIONN6871 OFERTA DEL MES! AHORRA (\$2.5) POR LA COMPRA DE (1) MON TE 21.5" FHD 100HZ 1MS Emma mailing Sotomayor Zuniga DNI 76354444 Noe Jesus Munoz Ortega - Dni: 80257746						

MONTO TOTAL: CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y TRES Y 13/100 DOLARES AMERICANOS.

DOCUMENTOS ANTICIPADOS

OBSERVACIONES:
SOMOS AGENTES DE RETENCION DEL IGV R.S. 174-2005

Total Op. Gratuitas	US\$	0.00
Total Op. Gravadas	US\$	4,053.50
Total ICBPER	US\$	0.00
Total Op. Inafectas	US\$	0.00
Total Op. Exoneradas	US\$	0.00
Total Op. Exportacion	US\$	0.00
Total IGV	US\$	729.63
Total Descuentos	US\$	0.00
Total Anticipos	US\$	0.00
Total cargos adicionales	US\$	0.00
Total ISC	US\$	0.00
Total Otros Tributos	US\$	0.00
TOTAL A PAGAR	US\$	4,783.13

Representación impresa de la FACTURA ELECTRÓNICA, consulte en www.sunat.gob.pe
Autorizado mediante Resolución 4062460000115



La verificación IN SITU, llevada a cabo el día 07 de febrero de 2024, del hardware instalado correspondiente a las características del procesador (procesador de 2.3 Ghz o superior 8.25 de cache y 8 cores como mínimo), placa madre y memoria ram (16 GB como mínimo) de los 16 equipos de cómputo que tiene en total el Contratista; mediante visitas de campo realizado los días 01, 05 y 06 de febrero de 2024 en la sede del Contact center del contratista, se observó lo siguiente:

Cuadro n.º 13
Evaluación de equipo de cómputo¹³

Nº	Equipo de cómputo	Dirección MAC	Procesador	Placa madre	Memoria ram	Memoria caché	Cores (Núcleos)
1	DESKTOP-UOE86E2	18-C0-4D-0B-F1-C2	Intel Core i7-9700KF 3.60 GHZ	GIGABYTE H310M M.2 2.0	16 GB	12 MB	8
2	DESKTOP-44TUT9A	1C-69-7A-71-B8-F2	Intel Core i7-9700KF 3.60 GHZ	ECS B365H5-M16	16 GB	12 MB	8
3	DESKTOP-27T59PA	08-BF-B8-B8-13-6A	Intel Core i7 11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
4	DESKTOP-E57KNTS	08-BF-B8-B8-C4-FA	Intel Core i7 11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
5	DESKTOP-DKG69LF	08-BF-B8-B8-C5-5E	Intel Core i7 11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
6	DESKTOP-A5T608N	08-BF-B8-B8-C5-5A	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
7	DESKTOP-IDJ9OCC	08-BF-B8-B8-C4-F5	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
8	DESKTOP-QD35NRS	08-BF-B8-B8-13-E1	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
9	DESKTOP-M0ANF03	08-BF-B8-B8-C5-1E	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
10	DESKTOP-HC8HI8T	08-BF-B8-B8-11-C5	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	16 MB	8
11	DESKTOP-VN8BJOO	08-BF-B8-BB-3A-7B	Intel Core i5 13400 2.50 GHZ	ASUS PRIME H610M-K D4	16 GB	20 MB	10
12	DESKTOP-7Q4SAFJ	08-BF-B8-BB-3F-85	Intel Core i5 13400 2.50 GHZ	ASUS PRIME H610M-K D4	16 GB	20 MB	10
13	DESKTOP-FQQ11NA	08-BF-B8-BB-3A-8E	Intel Core i5 13400 2.50 GHZ	ASUS PRIME H610M-K D4	16 GB	20 MB	10
14	DESKTOP-N1GULRI	08-BF-B8-B8-12-FA	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	20 MB	10
15	DESKTOP-NPUPKFJ	08-BF-B8-B8-C5-28	Intel Core i7-11700 2.50 GHZ	ASUS PRIME H510M-E	16 GB	20 MB	10
16	DESKTOP-BO3HI9D	04-7C-16-DF-E2-47	Intel Core i5 13400 2.50 GHZ	MSI PRO H610M-G DDR4	16 GB	20 MB	10

¹³ <https://www.intel.la/content/www/xl/es/products/sku/97123/intel-core-i57500-processor-6m-cache-up-to-3-80-ghz/specifications.html>
<https://www.intel.la/content/www/xl/es/products/sku/230495/intel-core-i513400-processor-20m-cache-up-to-4-60-ghz/specifications.html>
<https://www.intel.la/content/www/xl/es/products/sku/212279/intel-core-i711700-processor-16m-cache-up-to-4-90-ghz/specifications.html>
<https://www.intel.la/content/www/xl/es/products/sku/190885/intel-core-i79700kf-processor-12m-cache-up-to-4-90-ghz/specifications.html>

Del cuadro n.º 13, se puede visualizar que el contratista cumple con los requisitos mínimos con respecto a las características del procesador (procesador de 2.3 Ghz o superior 8.25 de cache y 8 cores como mínimo.) y memoria ram (16 GB) según las bases integradas; sin embargo, el contratista no evidencia mediante presentación de las fotocopias de las facturas correspondientes, de compra o alquiler respecto a los siguientes productos:

- ✓ 02 procesadores Intel Core i7-9700KF 3.60 GHZ
- ✓ 10 procesadores Intel Core i7-11700 2.50 GHZ
- ✓ 04 procesadores Intel Core i5 13400 2.50 GHZ
- ✓ 01 placa madre GIGABYTE H310M M.2 2.0
- ✓ 01 placa madre ECS B365H5-M16
- ✓ 10 placas madres ASUS PRIME H510M-E
- ✓ 03 placas madres ASUS PRIME H610M-K D4
- ✓ 01 placa madre MSI PRO H610M-G DDR4
- ✓ 16 memorias ram de 16 GB cada uno o en su defecto 32 memorias ram de 8 GB cada uno.

Con carta n.º GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM de fecha 8 de febrero de 2024, se adjunta la Factura Electrónica F102-00428570 de fecha de emisión del 16 de noviembre de 2023, se aprecia la compra de dos (2) cases con fuente de 550W; sin embargo, no corresponde la titularidad de la factura al contratista, indicando 02 cases con fuente de 550W; al tener 16 equipos de cómputo el Contratista no acredita la compra o alquiler de los cases para el total de sus equipos.

Según Bases integradas la Entidad solicita 26 equipos de cómputo, sin embargo, se evidencia que el contratista tiene 16 equipos de cómputo instalados y operativos.

3.2 Enlace Principal

Con fecha 8 de febrero de 2024, el contratista, remite la Carta n.º GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, que incluye el contrato de arrendamiento de circuitos para el uso privado (datos) y/o acceso dedicado a internet¹⁴ de fecha del 28 de febrero de 2023; sin embargo, se observa que dicho contrato fue suscrito entre la empresa NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C. con RUC N° 2054460597 y Entel Perú S.A. con RUC N° 20106897914 como operador del servicio. Cabe mencionar que la empresa NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C. no pertenece a una de las tres (3) empresas que conforman el CONSORCIO GRUPO LABORUM.

¹⁴ Propuesta económica del internet dedicado y uso privado (MPLS): Folios 351 a 360
Contrato del internet dedicado y uso privado (MPLS): Folios 361 al 374 del tomo 2 alcanzado por el Contratista

Imagen n.º 17

e entel

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS PARA EL USO PRIVADO (DATOS) Y/O ACCESO DEDICADO A INTERNET

Conste por medio del presente documento el Contrato de Arrendamiento de Circuitos para Uso Privado (Datos) y/o Acceso Dedicado a Internet que celebran de una parte ENTEL PERÚ S.A., en adelante "ENTEL", identificada con R.U.C. N°20106897914, debidamente representada por quien suscribe y de la otra parte "EL CLIENTE", a los cuales en adelante conjuntamente se les denominará como "Las Partes" e individualmente como "La Parte":

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE: NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C. DNI/RUC: 20544605977

Dirección

PUCALA 289 MARANGA
Av. / Calle / Mz. / Lote / Jirón Número Dpto. Urbanización

SAN MIGUEL LIMA Código Postal Fax

Representante Legal

Apellido Paterno: CABELLO Apellido Materno: CARUAJULCA Nombres: ALEJANDRO ENRIQUE Cargo: GERENTE GENERAL
L.E. / D.N.I. / C.E. / Otro: 25735905 Teléfono: 920490133 E-mail: administracion@dlaborum.com

Dirección de Facturación Igual a anterior Sí No

Av. / Calle / Mz. / Lote / Jirón Número Dpto. Urbanización
Distrito Ciudad Código Postal Fax

Ref.

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI	Teléfono	Correo Electrónico
DANIEL CHAVEZ	JEFE TI	70434141	987007856	logisticante@dlaborum.com

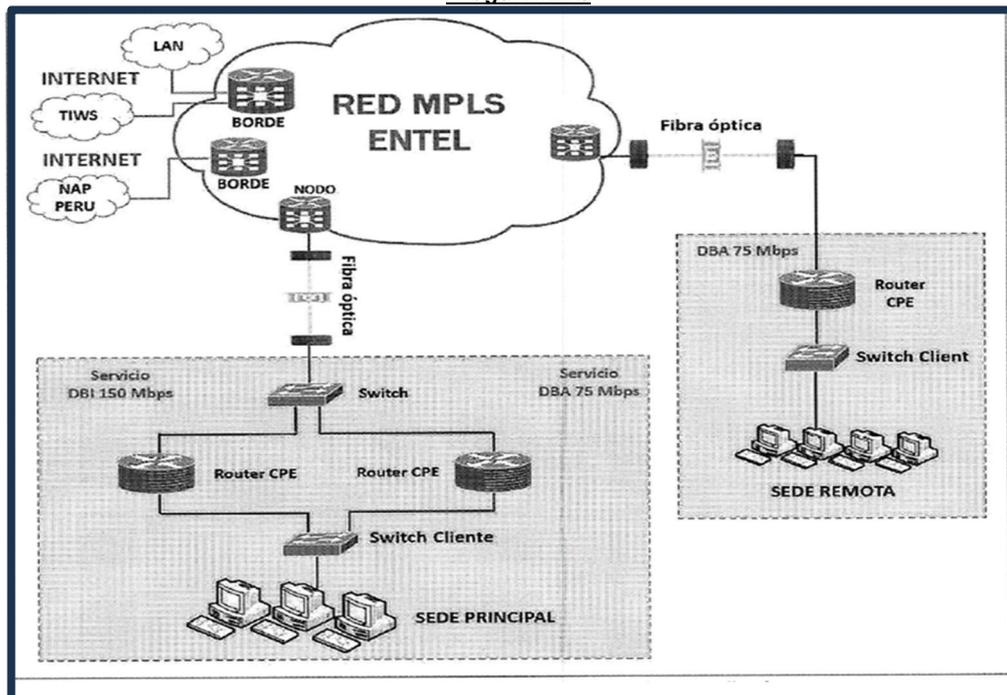
Las referidas personas podrán indicar a su vez, el nombre de otras personas con las cuales se podrán realizar las coordinaciones antes indicadas.

Copyright Cliente / Copie: Entel Perú S.A.
Contrato de Arrendamiento de Circuitos para el Uso Privado (Datos) y/o Acceso Dedicado a Internet

Escaneado con CamScanner

De igual manera, el contrato de arrendamiento de circuitos para el uso privado (datos) y/o acceso dedicado a internet de fecha del 28 de febrero de 2023 y plazo de vigencia del contrato de 36 meses, suscrito entre la empresa NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C. y Entel Perú S.A., establece lo siguiente:

Imagen n.º 18



Del contrato de arrendamiento de circuitos para el uso privado (datos) y/o acceso dedicado a Internet, celebrado entre Entel y Nuevo Mundo ABC OUTSOURCING S.A.C, se desprende:

- ✓ Entel Perú S.A. tiene en arrendamiento circuitos físicos y/o virtuales para acceso dedicado a internet vía FO con ancho de banda 150 Mbps CIR 1:1¹⁵ para la empresa NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C
- ✓ La SEDE PRINCIPAL para el enlace de datos es: Calle C11 Nro. S/N Mz. H prima 01 Urb. El Valle (Trujillo – Trujillo – La Libertad). (Referencia: -8.096085,-79.047605). Tiene el servicio de MPLS¹⁶ CABECERA, con capacidad de 75 Mbps de ancho de banda vía FO.
- ✓ La SEDE REMOTA para el enlace de datos es: Av. Javier Prado Este N° 6230 (La Molina – Lima – Lima). (Referencia: 12.071167, -76.951833). Tiene el servicio de MPLS REMOTO, con capacidad de 75 Mbps de ancho de banda vía FO.
- ✓ El arrendamiento de circuitos físicos y/o virtuales para uso privado es para la sede principal y remoto.
- ✓ El arrendamiento de circuitos físicos y/o virtuales para acceso dedicado a internet es para la sede principal.

Imagen n.º 19

<p>CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO El objeto del presente contrato es establecer los términos y condiciones para la provisión del Arrendamiento de Circuitos para el Uso Privado (Datos) y/o Acceso Dedicado a Internet, en adelante el(los) Servicio(s), que EL CLIENTE contrata a ENTEL.</p> <p>Los siguientes anexos debidamente suscritos por Las Partes forman parte integrante del presente contrato:</p> <p>Anexo - Tarifas y Servicios Anexo Técnico</p> <p>CLÁUSULA SEGUNDA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO Las tarifas del(los) Servicio(s) contratado(s) y de instalación, se detallan en el Anexo -Tarifas y Servicios. Las tarifas que se pacten en virtud del presente contrato podrán ser modificadas por ENTEL en cualquier momento, conforme a la regulación tarifaria vigente.</p> <p>El cobro por la prestación del(os) Servicio(s) se realizará desde la fecha de activación de el(los) Servicio(s). ENTEL facturará el(los) Servicio(s) en forma mensual por mes vencido y EL CLIENTE se obliga a pagar los montos facturados en la fecha de vencimiento que se detallará en cada recibo, el cual será remitido a través del medio que elija EL CLIENTE.</p> <p>EL CLIENTE contará con ocho (08) días calendario adicionales para cancelar el referido recibo sin intereses. Una vez vencido el recibo y transcurrido el plazo antes mencionado, se aplicarán intereses desde la fecha de vencimiento del recibo, a la tasa del interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú, de acuerdo con el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, "las Condiciones de Uso").</p> <p>CLÁUSULA TERCERA: INSTALACION DEL(LOS) SERVICIO(S) En la fecha de instalación, Las Partes suscribirán un Documento de Aceptación (Acta de instalación), quedando una copia en poder del CLIENTE y otra en poder de ENTEL. Si por motivos no imputables a ENTEL, no se suscribe el acta culminada la instalación, se dejará constancia por escrito. EL CLIENTE es responsable de brindar todas las facilidades necesarias para la instalación, entre otros: i) acceso al inmueble; (ii) acondicionar el lugar de instalación de los equipos requeridos para la prestación de(los) Servicio(s) y; (iii) obtener los permisos internos necesarios para la instalación por parte de ENTEL de los cableados y/o elementos internos y/o externos.</p> <p>ENTEL, previa coordinación con ELCLIENTE conforme a lo establecido en el Artículo 19º de las Condiciones de Uso, informará la fecha de instalación, debiendo el personal de ENTEL presentarse en la fecha y rango horario informado, con su identificación y la respectiva Orden de Trabajo. El cómputo de este plazo se reiniciará si EL CLIENTE no permite la instalación o si EL CLIENTE o la persona encargada por éste, no se encuentra en el lugar de instalación en el momento que ENTEL se apersona para tal efecto, debiendo ENTEL contar con los sustentos correspondientes.</p> <p>CLÁUSULA CUARTA: EQUIPOS Y USO DEL(LOS) SERVICIO(S) Será responsabilidad de EL CLIENTE contar con los equipos adecuados para emplear de la manera más óptima el(los) Servicio(s) contratado(s), con la sola excepción de los equipos entregados por ENTEL (en comodato, arrendamiento y/o venta) de conformidad con los contratos, documentos y/o anexos que para este fin suscriban Las Partes. Los equipos, materiales y accesorios adquiridos por EL CLIENTE que complementen los instalados por ENTEL para acceder y utilizar de manera óptima el(los) Servicio(s) contratado(s), deberán encontrarse debidamente homologados por la autoridad competente, en cuyo caso ENTEL no será responsable por cualquier mal funcionamiento de(los) Servicio(s) como consecuencia de las fallas que estos pudieran presentar, estando autorizada a solicitar el retiro del (de los) referido(s) equipo(s) y solicitar su sustitución por uno(s) compatible(s).</p> <p>Serán de cargo y de costo exclusivo de EL CLIENTE la instalación, adquisición, adaptación, modificación y/o mantenimiento de los equipos que utilice para emplear el(los) Servicio(s), siempre que no hayan sido proporcionados por ENTEL en</p> <p><small>Original Cliente / Copia Entel Perú S.A.</small></p> <p><small>Contrato de Arrendamiento de Circuitos para el Uso Privado (Datos) y/o Acceso Dedicado a Internet</small></p> <p style="text-align: right;"><small>2</small></p>
--

¹⁵ CIR 1:1, se refiere a que la conexión del internet dedicado de la sede principal conectado con la sede remota son las 24 horas de día, los 365 días del año.

¹⁶ MPLS son las siglas de Multiprotocol Label Switching (conmutación de etiquetas multiprotocolo), una técnica que unifica la transferencia de diferentes tipos de datos a través de una misma red, para superar las limitaciones de velocidad y mejorar el flujo de trabajo de Internet.

Imagen n.º 20

CLAUSULA DECIMO QUINTA: UTILIZACIÓN Y ENVÍO DE INFORMACION
15.1 DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE: EL CLIENTE declara conocer que, en caso de mediar una solicitud de las autoridades competentes, ENTEL entregará la información contenida en sus recibos, así como información sobre el(los) Servicio(s) que se le prestan, exclusivamente para fines de supervisión. EL CLIENTE autoriza a ENTEL a proporcionar a las empresas de información crediticia, centrales de riesgo y bases de datos de usuarios morosos, la información relacionada con sus deudas, nivel de morosidad y condición crediticia. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (domicilio, centro de trabajo y referencias personales) podrá ser verificada por ENTEL. Cualquier cambio deberá ser comunicado por EL CLIENTE, dentro de los cinco (05) días hábiles de producido.

15.2 DE LA INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL O PUBLICITARIO: Durante la vigencia del presente Contrato, y siempre que sea autorizado por EL CLIENTE, ENTEL podrá llamar o mandar mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos contratados o proporcionados por él, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de cualquier bien y/o servicio comercializado por ENTEL. EL CLIENTE toma conocimiento que dicho tipo de comunicaciones será considerado información solicitada y no será considerada Spam o información comercial no solicitada en los términos de la Ley N° 28493 y su reglamento. Asimismo, EL CLIENTE toma conocimiento que esta autorización prevalecerá sobre cualquier inscripción que haya hecho en el INDECOPI para no recibir contenidos publicitarios en el marco de la Ley N° 29571.

No obstante ello, EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización en cualquier momento, para lo cual deberá comunicarse con el servicio de atención al cliente de ENTEL.

En atención a ello, EL CLIENTE manifiesta que:

X	Si autoriza recibir
	No autoriza recibir

CLAUSULA DECIMO SEXTA: LEGISLACION APLICABLE Y DOMICILIO
16.1 En cumplimiento de lo establecido en las Condiciones de Uso, ENTEL pone en conocimiento del CLIENTE, la existencia de las siguientes normas relativas a derechos y obligaciones de los usuarios:

i) Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma que garantiza y determina los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

ii) Reglamento para la Atención de Reclamos, norma que establece el procedimiento que toda empresa de servicio público de telecomunicaciones, deberá aplicar obligatoriamente para atender y resolver los reclamos de usuarios.

16.2 Al presente contrato y sus Anexos se le aplicarán las Condiciones de Uso y en lo que resulte pertinente las demás Leyes vigentes en el Perú. Para todos los efectos legales derivados del presente contrato y sus Anexos, Las Partes fijan domicilio especial en la ciudad de Lima y se someten a la competencia de sus Tribunales, sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL en la atención de reclamos de usuarios.

Suscrito en Lima a los 28 días del mes de febrero del año 2023

<p>EL CLIENTE Nombre: <u>Alejandro Enrique Cabello Caruajica</u> Cargo: <u>Gerente General</u> Firma: </p>	<p>ENTEL Nombre: <u>Daniel Rivadeneyra</u> Cargo: <u>Representante Legal Entel</u> Firma: </p>
--	--

Original: Cliente / Copia: Entel Perú S.A.
 Contrato de Arrendamiento de Circuitos para el Uso Privado (Datos) y/o Acceso Dedicado a Internet

Escaneado con CamScanner

367

Imagen n.º 21

ANEXO – TARIFAS Y SERVICIOS

Detalle Arrendamiento de Circuitos para Acceso a Internet y/o Transmisión de Datos								
Nº Item	Nombre	Mínimo Garantizado (%)	Velocidad Bajada Máxima Garantizada (Mbps)	Velocidad Bajada Mínima Garantizada (Mbps)	Velocidad Subida Máxima Garantizada (Mbps)	Velocidad Subida Mínima Garantizada (Mbps)	Cuota de Navegación (GB)*	Tarifa Mensual (Inc.IGV.)
1	Internet Dedicado_150 Mbps	100%	150	150	150	150		S/ 3,610.80

• Tarifas Expresadas en Nuevos Soles incluyen IGV.

Nº Item	Dirección a conectar
1	CALLE C11 NRO. S/N MZ. H PRIMA 01 URB. EL VALLE (TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD) (REF: -8.096085, -79.047605)

• Se consignará el mismo número correspondiente a N° ITEM del cuadro "Detalle de Arrendamiento de Circuitos para Acceso a Internet y/o Transmisión de Datos."
 (*) En caso el plan contratado cuente con una Cuota de Navegación, se aplicarán las siguientes condiciones.

Original: Cliente / Copia: Entel Perú S.A.

Imagen n.º 22

• Velocidad de bajada y subida máxima una vez consumida la cuota de navegación (Mbps).

--	--	--	--

• El plazo máximo de instalación será de 40 días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de suscripción del contrato.

Modalidad de Pago de Instalación
El referido financiamiento será aplicable cuando se contraten servicios con cuota de navegación.

Modalidad de Pago de Instalación	Forma	Marcar con (X) según el plan contratado	Monto
	Pago único		
	Pago financiado **		

(**) En caso se decida el financiamiento del pago de la instalación, se deberá firmar el contrato de Financiamiento de la instalación de equipos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

- El Filtro para el bloqueo de páginas web, evitará el acceso a páginas web de contenido pornográfico u otras de contenido violento conforme a lo establecido en la Ley N°30254. La adquisición del filtro se encuentra sujeta al pago de una tarifa mensual. Con un costo de S/ 29.00 mensuales.

Filtro para el bloqueo de páginas web	
Si	No
	X

- Plazo de contratación de(los) servicio(s):

Modalidades de Contratación	
Vigencia / Permanencia	
Plazo Indeterminado	
Plazo Forzoso Permanencia <u>36</u> Meses	X

Original: Cliente / Copia: Entel Perú S.A.
Anexo Tarifas y Servicios

Escaneado con CamScanner
369

Imagen n.º 23

• Entrega de Equipos

Comodato Arrendamiento Monto mensual por arrendamiento de equipos: _____

Monto total del cargo fijo mensual por conceptos detallados.

Arrendamiento de Circuitos para Acceso a Internet y/o Transmisión de Datos	
Sucursal	Cargo Fijo
1	S/ 3,610.80

• Remisión del Recibo

Por medio de la presente **EL CLIENTE** declara que ha sido informado sobre las opciones de envío de los recibos para el pago de los servicios suscritos con **ENTEL** y deja constancia de que será remitido, con un mínimo de cinco (5) días calendario anteriores a la fecha de vencimiento, a través del medio, que para tal efecto, señale a continuación:

Medio electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>	Indicar la dirección electrónica a la que se remitirá el recibo, siendo que EL CLIENTE , declara bajo su responsabilidad, que es de su titularidad: Correo 1: <u>administracion@dlaborum.com</u> Correo 2: _____
Documento impreso	<input type="checkbox"/>	El recibo será remitido a la dirección señalada en la parte introductoria del presente contrato.

En caso **EL CLIENTE** desee variar la dirección proporcionada para la remisión del recibo en cualquiera de las modalidades disponibles, ello podrá ser informado en cualquier oportunidad, siendo que la referida variación será aplicable en el recibo que se remita en el mes subsiguiente al que se comunica el mencionado acto. Dicha variación podrá ser realizada mediante cualquier mecanismo disponible que pueda acreditar válidamente la voluntad del **CLIENTE** para llevar a cabo esa acción de acuerdo con la normativa vigente.

Asimismo, en caso de señalar la remisión por correo electrónico, **EL CLIENTE** declara su consentimiento de ser informado por dicho medio, de la programación de mantenimientos que **ENTEL** podría ejecutar en su red u otras de aspectos técnicos o administrativos vinculados a la prestación del servicio contratado.

Imagen n.º 24

ANEXO TÉCNICO	
1.	<p>Especificaciones Técnicas de circuitos para Acceso a Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de Transporte Backbone al 100%. Fibra óptica que compone la red dorsal y el Backbone. • Protocolo en el Backbone: MPLS. • Redundancia múltiple dentro de la Red Backbone y alta disponibilidad de salida Internacional a Internet. • Protección DDoS. • Protocolo de Transporte: TCP/IP. • Protocolo de Datos: IP. • Múltiples Medio de transporte; Radio enlace, Enlace de fibra óptica, Enlace de cobre y LTE. • Escalabilidad, fácil migración de servicio y gran flexibilidad para implementar anchos de banda. • IP's públicas fijas. • Herramienta de monitoreo de tráfico online vía web. • Conectividad del POS IP.
2.	<p>Especificaciones Técnicas de circuitos para Transmisión de Datos (Enlace de Datos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de Transporte Backbone al 100%. Fibra óptica que compone la red dorsal y el Backbone. • Protocolo en el Backbone: MPLS. • Redundancia múltiple dentro de la Red Backbone. • Protocolo de Transporte: TCP/IP. • Protocolo de Datos: IP. • Múltiples Medio de transporte; Radio enlace, Enlace de fibra óptica, Enlace de cobre y Satelital. • Transmisión de datos en tiempo real. • Servicio simétrico garantizando el 100% de lo contratado. • Escalabilidad, fácil migración de servicio y gran flexibilidad para implementar anchos de banda. • Flexibilidad de reconfiguración de redes sucursales y principal. • Herramienta de monitoreo de tráfico online vía web. • Integración de la empresa a nivel nacional con esquema full mesh, lo permite que todas las sucursales del cliente se comuniquen entre sí. • Circuito privado independiente para datos, no se utiliza el acceso al Internet. • Seguridad del servicio de datos, se garantiza la seguridad frente a ataques provenientes del Internet público, al ser Redes Privadas que no tienen conexión alguna con la red Internet.
3.	<p>Garantía del Nivel de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad objetiva de la Red Backbone de ENTEL (entre Nodos de la Red) es 99.5% semestral. • La disponibilidad objetivo de servicio por enlace de datos es 99.5% semestral. • La disponibilidad objetivo de servicio tendrán aplicación integral (equipos terminales incluidos) en caso ENTEL haya provisto los equipos terminales y tenga el control exclusivo de los mismos. En caso contrario, las indisponibilidades de servicio causadas por las fallas de los mismos, no se computarán como indisponibilidades en los servicios prestados por ENTEL. En este caso, las intervenciones que ENTEL tenga que realizar para la restauración del servicio, serán facturadas EL CLIENTE como Servicios de Reparación (servicio no programado ni considerado como parte del servicio contratado) a la tarifa vigente de servicio, y los tiempos de atención registrarán en función a la disponibilidad y programación de tareas de ENTEL.
4.	<p>Advertencias y recomendaciones sobre el uso de centrales Asterisk y/o Protocolo IP</p> <p>A continuación, se detallan algunas recomendaciones que EL CLIENTE podría adoptar, las cuales le ayudarían a prevenir vulneraciones a la seguridad de sus centrales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar la implementación de firewall en su red que le permita realizar la configuración de políticas de acceso hacia su red. • No aceptar peticiones SIP de todas las direcciones IP. • Bloquear los puertos de Asterisk Manager Interface. • Usar contraseñas con alto nivel de seguridad para las entidades SIP, considerar símbolos, números, mezclar letras mayúsculas con minúsculas, considerar prefijos complejos para realizar llamadas y no implementar recursos simples de salida de llamadas marcando el 0 a 00.

De lo antes expuesto, se evidencia que el contratista no ha implementado una línea principal dedicada IP/VPN (MPLS) hacia la Red Corporativa de SEDALIB S.A. (mínimo 20 Mbps de ancho de banda) dentro de la fase implementación; más bien, la empresa NUEVO MUNDO ABC OUTSOURCING S.A.C (que no pertenece al CONSORCIO GRUPO LABORUM) ha contratado la línea principal dedicada IP/VPN (MPLS) desde la sede principal del contratista hasta la Av. Javier Prado Este N° 6230 (La Molina – Lima – Lima). Asimismo, mediante visita de campo realizado los días 01, 05 y 06 de febrero de 2024, se verificó que el contratista tiene la conexión del enlace de internet de ENTEL PERU S.A.C como enlace principal y que brinda el servicio de internet al piso 3, piso 4, piso 5, piso 6 y piso 7 que corresponden a otras empresas. Así también, se evidenció que el servicio de internet no sería de uso exclusivo de SEDALIB S.A., conforme se exige en las bases integradas.

3.3 Enlace de respaldo

Con carta n.º GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, de fecha 8 de febrero de 2024, el contratista, remite el contrato de arrendamiento de circuitos y prestación de servicios de telecomunicaciones¹⁷ suscrito con fecha del 29 de diciembre de 2023; entre la empresa GRUPO LABORUM S.A.C. con RUC n.º 20608552261 y WIN EMPRESAS S.A.C con RUC n.º 20552504641 como operador del servicio. Cabe mencionar que la empresa GRUPO LABORUM S.A.C. es parte del CONSORCIO GRUPO LABORUM.

¹⁷ Contrato de arrendamiento de circuitos y prestación de servicios de telecomunicaciones: Folios 331 al 340 del tomo 2 alcanzado por el Contratista.

Imagen n.º 25

(511) 500 3400 San Borja

win EMPRESAS

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS Y PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El presente Contrato es firmado de una parte por:

- **WIN EMPRESAS S.A.C.**, con R.U.C. N° 20552504641 y domicilio en Av. Jose Galvez Barrenechea Nro. 645, Urb. Corpac, distrito de San Borja - Lima, debidamente representada por su Gerente General el Sr. Nilton Piero Rodriguez Rios con D.N.I. N° 29714673, según poderes inscritos en la partida electrónica N° 13010773, asiento N° C00010 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, (en adelante **WIN EMPRESAS**), y de la otra parte,
- **GRUPO LABORUM S.A.C.**, identificada con RUC N° 20608552261 domiciliada en JR. PUCALA NRO. 289 URB. MARANGA ET. TRES LIMA - LIMA - SAN MIGUEL, distrito de SAN MIGUEL representada por su Sr. **CABELLO SANTILLAN GIANCARLO ANDRE** con D.N.I. N° 73952135, según poderes inscritos en la partida electrónica N°10828095 asiento N° A0001 del Registro de Personas Jurídicas de Lima (en adelante **EL CLIENTE**).

Quienes celebran el presente contrato por el servicio de Arrendamiento de Circuitos y Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, de acuerdo a los términos y condiciones siguientes:

1. Objeto del Contrato.

Por el presente, **EL CLIENTE** y **WIN EMPRESAS** suscriben el contrato de Arrendamiento de circuitos, por el que **WIN EMPRESAS** brinda la cesión temporal en uso de los medios para el establecimiento de un enlace de punto a punto o de punto a varios puntos para la transmisión de señales de telecomunicaciones, a cambio de cierta renta convenida (en adelante, el "Contrato").

EL CLIENTE contrata a **WIN EMPRESAS** la provisión de servicios de Arrendamiento de Circuitos físicos y/o virtuales, a través del cual se prestarán el (los) servicio(s) en adelante "EL SERVICIO") detallados en el presente contrato y su(s) respectivo(s) Anexo(s) (en adelante "EL ANEXO"), los cuales forman parte integrante del mismo:

ANEXO N° 1 Solicitud de Internet Dedicado
ANEXO N° 2 Solicitud de Seguro Avanzado
ANEXO N° 3 Solicitud de Transmisión de Datos
ANEXO N° 4 Solicitud de Seguridad Cloud

2. Vigencia del contrato.

El presente contrato será por el plazo establecido en **EL ANEXO**.

El plazo de vigencia comenzará en la fecha de firma del presente Contrato y finalizará en la fecha de vencimiento del último **EL SERVICIO** detallado en **EL ANEXO**.

WIN EMPRESAS, informa que en caso **EL CLIENTE** contrate **EL SERVICIO** con una tarifa promocional (detallada en el **ANEXO**), esta tarifa: (a) le será aplicable de acuerdo a las condiciones señaladas en el propio **ANEXO** y; (b) es de aplicación temporal durante el plazo forzoso pactado, dado que al término de la vigencia de dicha

Visto por Luis Eguisquiza el 08/01/2024 a las 12:17:21 PET
Aprobado por Romulo Rocha el 08/01/2024 a las 18:34:54 PET

Imagen n.º 26

win EMPRESAS

ANEXO 1
SOLICITUD DE SERVICIOS DE TRANSMISION DE DATOS

Por medio del presente documento **EL CLIENTE** solicita a **WIN Empresas** la provisión de servicios que se detallan, de acuerdo a las

a).- Condiciones Técnicas y Comerciales

CONCEPTO	DETALLE
Tipo de servicio:	TRANSMISION DE DATOS
Overbooking:	1:1 (100% garantizado)
Plazo estimado de entrega del servicio:	30 Dias
Observaciones:	1. La instalación está sujeta a un estudio de factibilidad. 2. Si la instalación requiere permisos municipales se trabajará con un plazo de 60 días.
Forma de pago de instalación:	Adelantada
Forma de pago de la renta:	Mes Vencido
Plazo de vigencia del contrato:	36 Meses
Plazo Forzoso:	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:	1. Los montos indicados no incluyen el IGV 2. La fecha de alta inicia la facturación del presente servicio y es independiente de los valores agregados que provee WIN Empresas .

b).- Descripción de los Circuitos

PRINCIPAL	DETALLE				
Dirección	Ancho de Banda	Medio	Precio Instalación	Renta Mensual	Renta Equipo
CALLE 11 MZ. H LL. 1 URB. El Valle II Etapa La Libertad	100 Mbps	Fibra Óptica	\$ 0.00	\$ 250.00	\$ 0.00
REMOTO	DETALLE				
DIRECCIÓN	Ancho de Banda	Medio	Precio Instalación	Renta Mensual	Renta Equipo
Av. Javier Prado Nro. 6230, Lima, La Molina	100 Mbps	Fibra Óptica	\$ 0.00	\$ 250.00	\$ 0.00
Circuito N°3					
Circuito N°4					
Circuito N°5					
Circuito N°6					

c).- Servicios Consolidados:

Servicios Contratados por el Cliente	DETALLE
Arrendamiento de Circuitos - Meses	36 Meses

Lima, 27 de Noviembre del 2023

Por **WIN Empresas**

Firmado por Nilton Piero Rodriguez Rios
Fecha: 08/01/2024 a las 12:17:21 PET

Nombre: Nilton Piero Rodriguez Rios
Cargo: Gerente General
DNI: 29714673

Por **EL CLIENTE**

Firmado por Giancarlo Andre Cabello Santillan
Fecha: 08/01/2024 a las 18:34:54 PET

Nombre: CABELLO SANTILLAN GIANCARLO ANDRE
Cargo: GERENTE GENERAL
DNI/C.E. 73952135

Aprobado por Romulo Rocha el 08/01/2024 a las 18:34:58 PET
Visto por Daniel Chavez el 09/01/2024 a las 09:47:56 PET

Visto por Luis Eguisquiza el 08/01/2024 a las 12:17:28 PET

Imagen n.º 27

WIN EMPRESAS

ANEXO 1
SOLICITUD DE SERVICIOS DE TRANSMISION DE DATOS

Por medio del presente documento EL CLIENTE solicita a WIN Empresas la provisión de servicios que se detallan, de acuerdo a las

a).- Condiciones Técnicas y Comerciales

CONCEPTO	DETALLE
Tipo de servicio:	TRANSMISION DE DATOS
Overbooking:	1:1 (100% garantizado)
Plazo estimado de entrega del servicio:	30 Días
Observaciones:	1. La instalación está sujeta a un estudio de factibilidad. 2. Si la instalación requiere permisos municipales se trabajará con un plazo de 60 días.
Forma de pago de instalación:	Adelantada
Forma de pago de la renta:	Mes Vencido
Plazo de vigencia del contrato:	36 Meses
Plazo Forzoso:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:	1. Los montos indicados no incluyen el IGV 2. La fecha de alta inicia la facturación del presente servicio y es independiente de los valores agregados que provee WIN Empresas.

b).- Descripción de los Circuitos

PRINCIPAL		DETALLE			
Dirección	Ancho de Banda	Medio	Precio Instalación	Renta Mensual	Renta Equipo
CALLE 11 MZ. H Lt. 1 URB. El Valle II Etapa La Libertad	100 Mbps	Fibra Óptica	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
REMOTO		DETALLE			
DIRECCIÓN	Ancho de Banda	Medio	Precio Instalación	Renta Mensual	Renta Equipo
AV. Federico Villareal NRO 1300 URB. el bosque	100 Mbps	Fibra Óptica	\$ 0.00	\$ 250.00	\$ 0.00
Circuito N°3					
Circuito N°4					
Circuito N°5					
Circuito N°6					

c).- Servicios Consolidados:

Servicios Contratados por el Cliente	DETALLE
Arrendamiento de Circuitos - Meses	36 Meses

Lima, 29 de Diciembre del 2023

Por WIN Empresas

Firmado por NILTON PIERO RODRIGUEZ RIOS
Fecha: 09/01/2024 a las 18:34:59 PET

Nombre: Nilton Piero Rodriguez Rios
Cargo: Gerente General
DNI: 29714673

Aprobado por Remulo Rocha
el 08/01/2024 a las 18:34:59 PET

Visto por Luis Ensuiza
el 08/01/2024 a las 12:17:24 PET

Por EL CLIENTE

Firmado por Giancarlo Andre Cabello Santillan
Fecha: 09/01/2024 a las 18:10:36 PET

Nombre: CABELLO SANTILLAN GIANCARLO ANDRE
Cargo: GERENTE GENERAL
DNI/C.E. 73952135

Visto por Daniel Chavez
el 09/01/2024 a las 09:47:57 PET

Imagen n.º 28

winempresas.pe Av. Jose Calvez Barronchea 645
(511) 500 3400 San Borja

win EMPRESAS

<https://comunicaciones.winempresas.pe/mailling/2023/abril/codigo-de-etica/codigo-de-etica-optech.pdf> publicados en su página web <https://winempresas.pe/>.

12. Firma del Contrato

El Contrato se perfecciona con la firma electrónica/digital de los representantes legales de cada una de las partes. Por tanto, las partes reconocen y aceptan expresamente que la firma electrónica/digital utilizada para suscribir este Contrato, sus anexos y futuras modificaciones y adendas, es válida y capaz de garantizar la autenticidad, integridad y no repudio del contenido. En consecuencia, las partes acuerdan que la firma electrónica/digital utilizada tendrá plena validez, cumplimiento y admisibilidad, en los términos de la Ley y la demás legislación vigente que sea aplicable.

Adicionalmente, las partes declaran y garantizan que las direcciones o correos electrónicos utilizadas por las personas naturales firmantes para la suscripción de los documentos son administrados, están asociados y corresponden plenamente a dichas personas naturales firmantes y no a un tercero, por lo que la parte que incumpla esta declaración mantendrá indemne a la otra parte por cualquier conflicto legal suscitado como consecuencia de dicho incumplimiento.

Para efectos de lo anterior, a continuación, se registran los correos electrónicos que serán usados por cada una de las partes para la firma electrónica/digital de este Contrato, sus anexos y futuras modificaciones y adendas:

EL CLIENTE	WIN EMPRESAS
Representante Legal: Cabello Santillan Giancarlo Andre	Representante Legal: Nilton Piero Rodriguez Rios
Correo electrónico: administracion@grupodlaborum.com	Correo electrónico: nrodriguez@winempresas.pe

En caso de presentarse alguna modificación en la información aquí registrada, la parte que corresponda se obliga a notificar a la otra dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la modificación.

De acuerdo con lo anterior, cada parte acepta que la firma electrónica es el equivalente legal de su firma manual, que no es necesaria una autoridad de certificación u otra verificación de terceros para validar su firma electrónica/digital y que la falta de dicha certificación o verificación de terceros no afectará de ninguna manera la aplicabilidad de la firma electrónica/digital.

Lima 29 de diciembre de 2023

Firmado por Giancarlo Andre Cabello Santillan
Fecha: 09/01/2024 a las 18:10:36 PET

EL CLIENTE

Visto por Daniel Chavez
el 09/01/2024 a las 09:47:58 PET

Firmado por NILTON PIERO RODRIGUEZ RIOS
Fecha: 09/01/2024 a las 18:29:02 PET

WIN EMPRESAS

Aprobado por Remulo Rocha
el 08/01/2024 a las 18:34:56 PET

Visto por Luis Ensuiza
el 08/01/2024 a las 12:17:21 PET

El contrato de arrendamiento de circuitos y prestación de servicios de telecomunicaciones de fecha del 29 de diciembre de 2023; suscrito entre la empresa GRUPO LABORUM S.A.C. y WIN EMPRESAS S.A.C, establece lo siguiente:

- ✓ WIN EMPRESAS S.A.C tiene en arrendamiento de circuitos y prestación de servicios para acceso dedicado a internet vía FO con ancho de banda 200 Mbps CIR 1:1** para la empresa GRUPO LABORUM S.A.C.
- ✓ La SEDE PRINCIPAL para el enlace de datos es: Calle C11 Nro. S/N Mz. H prima 01 Urb. El Valle (Trujillo – Trujillo – La Libertad). (Referencia: -8.096085,-79.047605). Tiene el servicio de MPLS CABECERA, con capacidad de 100 Mbps de ancho de banda vía FO.
- ✓ La SEDE REMOTA para el enlace de datos es: Av. Javier Prado Este N° 6230 (La Molina – Lima – Lima). (Referencia: 12.071167, -76.951833). Tiene el servicio de MPLS REMOTO, con capacidad de 100 Mbps de ancho de banda vía FO.
- ✓ El arrendamiento de circuitos para uso privado es para la sede principal y remoto.

Con carta¹⁸ el contratista hace mención al anexo 4, en la cual refiere al contrato de internet y enlace de datos con WIN EMPRESAS S.A.C.; sin embargo, mediante visitas de campo realizado los días 01, 05 y 06 de febrero de 2024 en la sede del Contact center, se verifica que el servicio de WIN no está operativo, sino, más bien está operando el servicio de internet de BITEL como enlace de respaldo.

De lo antes expuesto, se evidenció que el contratista no implementó los equipos de cómputo mínimos requeridos en el servicio brindado al Contac center, así como una línea principal dedicada IP/VPN (MPLS) hacia la Red Corporativa de SEDALIB S.A. (mínimo 20 Mbps de ancho de banda) y no ha implementado un enlace de respaldo con otro operador de telecomunicaciones, de igual capacidad de ancho de banda y demás características técnicas que el enlace principal.

“(…)

7.21. OTRAS PENALIDADES

5. INCUMPLIMIENTO			
5.1	1. Por no cumplir con la instalación, implementación del servicio, así como con las capacitaciones al personal asignado para la ejecución del Servicio, y todo en cuanto ha sido mencionado en el presente documento (líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados), dentro del plazo contemplado en la Fase de Implementación.	Por cada día de incumplimiento	10 x K

En atención a lo expuesto en el cuadro anterior, se realizó el cálculo de la penalidad que corresponde a aplicar a la empresa contratista:

¹⁸ Carta n.° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM, de fecha 8 de febrero de 2024

Cuadro n.º 15
Estimación Penalidad

Penalidad estimada por la comisión de control			
Detalle de casos detectados	Cantidad de días de incumplimiento (a)	Forma de cálculo (b)	Penalidad a Cobrar S/ (a) x (b)
Equipo de cómputo faltante (*)	20 días	10 x K (**) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 575,00	51 500,00
Enlace principal de internet	20 días	10 x K (*) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 575,00	51 500,00
Enlace secundario de internet	20 días	10 x K (*) 10 x (5% x 5 150,00) = 2 575,00	51 500,00
TOTAL			206 000,00

Fuente: Contrato n.º 061-2023 de 17 de noviembre de 2023, bases integradas del Concurso Público n.º 005-2023-SEDALIB S.A., Actas de Inspección Física n.ºs 01 y 02-2024 de 1 y 6 de febrero de 2024, respectivamente.

Elabora por: Comisión de Control Concurrente

(*) Equipo faltante 10, de acuerdo a las inspecciones realizadas los días 1, 6 y 7 de febrero

(**): Según las bases integradas K = 5% de la UIT, para este caso, K = 5% x 5 150 = S/ 257,50

Es de importante indicar, respecto al cálculo de las penalidades de los hechos advertidos que según el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado¹⁹, indica en lo referente a:

“[...]”

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Artículo 161. Penalidades

[...]

161.2. La Entidad prevé en los documentos del procedimiento de selección la aplicación de la penalidad por mora; asimismo, puede prever otras penalidades. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Así mismo lo acotado en el párrafo anterior, esta con concordancia con el Contrato n.º061-2023, en lo que establece:

“[...]”

CLAUSULA DECIMO SEGUNDA: PENALIDADES

OTRAS PENALIDADES

[...]

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

[...]”

Así como en las bases integradas definitivas de Concurso Público N° 005-2023-SEDALIB S.A., para la “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB”, publicada el 2 de octubre de 2023; que indica lo siguiente:

“[...]”

CAPÍTULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

[...]

¹⁹ Aprobado con Decreto N°344-2018-EF, de 31 de diciembre de 2018, vigente de 30 de enero de 2019

3.6. PENALIDADES

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

[...]

b) Criterio

- **Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobada con Decreto Supremo N° 344 -2018-EF de 31 de diciembre de 2018, vigente de 30 de enero de 2019 señala:**

[...]

Artículo 161. Penalidades

161.2. La Entidad prevé en los documentos del procedimiento de selección la aplicación de la penalidad por mora; asimismo, puede prever otras penalidades. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Artículo 163. Otras penalidades

163.1. Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

163.2. Estas penalidades se calculan de forma independiente a la penalidad por mora.

Artículo 165. Procedimiento de resolución de contrato

165.1. Si alguna de las partes falta al cumplimiento de sus obligaciones, la parte perjudicada requiere mediante carta notarial que las ejecute en un plazo no mayor a cinco (5) días, bajo apercibimiento de resolver el contrato.

165.3. Si vencido dicho plazo el incumplimiento continúa, la parte perjudicada puede resolver el contrato en forma total o parcial, comunicando mediante carta notarial la decisión de resolver el contrato. El contrato queda resuelto de pleno derecho a partir de la recepción de dicha comunicación.

[...]

- **Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley n.º 30225 - Ley Contrataciones del Estado, aprobado con Decreto Supremo n.º 082-2019-EF publicado el 13 de marzo de 2019.**

[...]

Artículo 32. Contrato

[...]

32.6 El contratista es responsable de realizar correctamente la totalidad de las prestaciones derivadas de la ejecución del contrato. Para ello, debe realizar todas las acciones que estén a su alcance, empleando la debida diligencia y apoyando el buen desarrollo contractual para conseguir los objetivos públicos previstos.

[...]

Artículo 36. Resolución de los contratos

36.1 Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación del contrato, por incumplimiento de sus obligaciones conforme lo establecido en el reglamento, o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato que no sea imputable a alguna de las partes.

36.2 Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a alguna de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados. No corresponde el pago de daños y perjuicios en los casos de corrupción de funcionarios o servidores propiciada por parte del contratista, de conformidad a lo establecido en el artículo 11.

[...]

Artículo 40. Responsabilidad del contratista

40.1 El contratista es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo, de acuerdo a lo establecido en el contrato. [...]

40.2 En los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos bienes no se adecue a este plazo.

[...]

40.4 Los documentos del procedimiento de selección establecen el plazo máximo de responsabilidad.

[...]"

- **Contrato N° 061-2023 “Contratación del Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB” de 17 de noviembre de 2023 suscrito por la Entidad y el CONSORCIO GRUPO LABORUM**

(...)

4. ACTOS INDEBIDOS

(...)

4.2.

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	20 x K

(...)

5. INCUMPLIMIENTO

5.1.

1.

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
Por no cumplir con la instalación, implementación del servicio, así como con las capacitaciones al personal asignado para la ejecución del Servicio, y todo en cuanto ha sido mencionado en el presente documento (líneas y	Por cada día de incumplimiento	10 x K

<p>redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados), dentro del plazo contemplado en la Fase de Implementación.</p>		
--	--	--

[...]

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

[...]"

- **Bases Integradas Definitivas de Concurso Público N° 005-2023-SEDALIB S.A., para la "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB", publicada el 2 de octubre de 2023.**

"[...]

CAPÍTULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

[...]

3.6. PENALIDADES

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

6.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar una persona jurídica especializada en la prestación de servicios de atención a clientes y/o usuarios mediante un Servicio Contact Center FONOLIB en sus diferentes frentes de atención telefónica automático y personalizado, atención vía correo electrónico, mensajería (SMS), aplicativo móvil, web site, sesiones chat, oficina virtual; servicios interconectados en una plataforma omnicanal independiente y exclusiva para SEDALIB S.A., garantizando alta disponibilidad de servicio las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año.

[...]"

"[...]

7.1.1. Consideraciones adicionales del Servicio requerido:

1. El servicio a contratar es a todo costo que será asumido por EL CONTRATISTA, quien tendrá a su cargo bajo su responsabilidad económica, administrativa y laboral el aporte de:

(...)

c) Equipos,

d) Servicios de telecomunicaciones e informáticos,

(..)

f) Plataforma tecnológica del Contact Center, que comprende el software y hardware necesario.

[...]"

"[...]

7.5.2. ETAPA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Además del servicio de interconexión entre el contratista y SEDALIB S.A. debe ser a través de una línea dedicada VPN con un ancho de banda mínimo 40 Mb (Megabits por segundo)

con una disponibilidad de servicio al 40% para la interconexión de video, voz y datos, además deberá contar con un servicio de contingencia de las mismas características en un operador distinto.

En caso que, EL CONTRATISTA decida optar por implementar una solución en la Nube o híbrida, deberá garantizar una disponibilidad del servicio del 99.99% mensual en cada enlace, siendo necesario que el enlace de internet cuente con un enlace secundario en última milla (Operador de Contingencia) con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio ante una falla eventual del enlace principal., para evaluar deberá presentar copia del contrato, así como la réplica del mismo.

[...]"

7.5.2.2. Plataforma de Contact Center

a) EL CONTRATISTA proporcionará la Plataforma del Contact Center.

[...]

c) La plataforma del Contact Center será para uso único y exclusivo del servicio que EL CONTRATISTA le brindará a SEDALIB S.A. En ese sentido, EL CONTRATISTA no podrá utilizar la plataforma para brindar servicios a terceros ajenos a SEDALIB S.A.

(j) La plataforma de Contact Center a instalar e implementar por EL CONTRATISTA debe considerar los siguientes aspectos mínimos:

[...]

34. La plataforma del Contact Center incluye todos los sistemas, equipos, software y aplicativos que permiten que el mismo funcione de manera correcta y requiere de equipos periféricos que permitan su uso y faciliten las labores del Contact Center, los cuales deberán estar listos para cubrir todas las posiciones de atención solicitadas y las posiciones de contingencia desde el primer día de la Etapa de Ejecución, los mismos que son descritos a continuación:

- Las computadoras personales de los operadores y personal de gestión, debe contar con la capacidad necesaria para satisfacer la demanda que exija el cumplimiento del servicio contratado y el adecuado funcionamiento de la plataforma, siendo demostrado esto mediante presentación de las fotocopias de las facturas correspondientes, de compra o alquiler.

[...]

EL CONTRATISTA dispondrá de una plataforma de servidores de datos, comunicación y aplicaciones en alta disponibilidad que garanticen la prestación del servicio, requiriéndose que los mismos sean de uso exclusivo para el presente servicio, prestado a SEDALIB S.A. pudiendo ser estos propios de EL CONTRATISTA o en una plataforma arrendada sea física o en la nube, que garantice la alta disponibilidad de los enlaces de internet.

[...]"

"[...]

7.7.3.4. Equipos mínimos de cómputo y hardware complementario:

EL CONTRATISTA proporcionará equipos de cómputo para la atención óptima y eficiente del servicio, como mínimo con las características siguientes:

(...)

Equipos de Cómputo del Contact Center

Cantidad de Equipos	26
Sistema operativo instalado	Windows® 10 Pro 64 bit
Características del procesador	Procesador de 2.3 Ghz o superior 8.25 de cache y 8 cores como mínimo.
Memoria	16 GB
Disco Duro	Disco Duro SATA de mínimo de 512GB.
Monitor	LED de 20"
Tarjeta de Red	Ethernet
Accesorios	Mouse Óptico, Teclado USB Multimedia
Video	Integrado

- Todos los equipos de cómputo del Contact Center tendrán antivirus vigente, y actualizado durante la vigencia del servicio.

[...]"

"[...]"

7.7.3.9. Enlace de datos y Línea Telefónica

El servicio que brindará **EL CONTRATISTA** debe soportarse en una plataforma tecnológica que implemente un Contact Center, en el que se incluya todo el equipamiento de software y hardware para brindar el servicio.

Deberá implementar una línea principal dedicada IP/VPN (MPLS) hacia la Red Corporativa de SEDALIB S.A. (mínimo 20 Mbps de ancho de banda), teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese SEDALIB S.A. con el operador de telecomunicaciones, se deberá considerar como mínimo 500 Kbps por cada puesto de operador para el cálculo de ancho de banda final.

[...]"

"[...]"

También **EL CONTRATISTA** implementará un enlace de respaldo con otro operador de telecomunicaciones, de igual capacidad de ancho de banda y demás características técnicas que el enlace principal, teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese SEDALIB S.A. con el operador para la red de respaldo.

Se precisa que el enlace de respaldo deberá permitir las mismas condiciones del enlace principal para no afectar el rendimiento requerido como parte del servicio.

[...]"

c) Consecuencia

Los hechos descritos podrían ocasionar una atención inadecuada e ineficiente del servicio a los usuarios y el no cobro de penalidades al contratista.

VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

La información y documentación que la Comisión de Control ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de Visita de Control a la ejecución del servicio: "Servicio de atención y gestión del Contac Center SEDALIB S.A. – FONOLIB", se encuentra detallada en el Apéndice n.º 1.

Las situaciones adversas identificadas en el presente informe se sustentan en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida por la Comisión de Control, la cual ha sido señalada en la condición.

Se adjunta al presente informe únicamente aquella documentación e información proporcionada por terceros, por cuanto la documentación e información de SEDALIB S.A. obra en su acervo documentario.

VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS

NO APLICA

VIII. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución del servicio de Visita de Control a la ejecución de servicio: revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de Visita de Control a la ejecución del servicio: "Servicio de atención y gestión del Contac Center SEDALIB S.A. – FONOLIB" se han advertido tres (3) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la ejecución de la obra antes mencionada, las cuales han sido detalladas en el presente informe.

IX. RECOMENDACIONES

1. Hacer de conocimiento Titular de la Entidad el presente Informe de Visita de Control, el cual contiene tres (3) situaciones adversas identificadas como resultado del servicio de Visita de Control a ejecución del servicio: "Servicio de atención y gestión del Contac Center SEDALIB S.A. – FONOLIB", con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del servicio.
2. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, a través del plan de acción, las acciones preventivas o correctivas que implemente respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Visita de Control.

Trujillo, 14 de febrero de 2024.

Javier Guzmán Pesantes
Supervisor
Comisión de Control

Roxana Milagritos Reyes Benites
Jefe de Comisión
Comisión de Control

Javier Guzmán Pesantes
Jefe del Órgano de Control Institucional
de SEDALIB SA

APÉNDICE n.º 1
DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

- 1. SEDALIB S.A. CONTRATÓ A EMPRESA A CARGO DE LA EJECUCION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONTAC CENTER, QUIEN NO CUMPLE CON DOTAR LA TOTALIDAD DEL PERSONAL REQUERIDO; ASÍ COMO, LA IMPLEMENTACIÓN DEL AIRE ACONDICIONADO EN LOS AMBIENTES, DISTANCIAMIENTO DE LOS MODULOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICO, MARCADORES DE ASISTENCIA DE PERSONAL Y VIDEO DE CÁMARAS PARA EL MONITOREO, NO SE ENCUENTRAN ACORDE A LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIOS SEÑALADOS EN LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES, POR LO QUE, PODRÍA AFECTAR LA FINALIDAD PÚBLICA; ASÍ COMO, EL NO COBRO DE PENALIDADES.**

Nº	Documento
1	Acta de inspección física n.º 1-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 1 de febrero de 2024.
2	Acta de inspección física n.º 3-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 7 de febrero de 2024
3	Contrato N.º 061-2023 "Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A – FONALIB", Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, de fecha 17 de noviembre de 2023
4	Bases Integradas Definitivas de Concurso Público N.º 005-2023-SEDALIB S.A, para la CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTAC CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONALIB, publicada el 2 de octubre de 2023

- 2. CONTRATISTA A CARGO DE LA EJECUCION DEL SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DE CONTAC CENTER, NO CUENTA CON LA CAPACIDAD OPERATIVA ADECUADA COMO LICENCIAS DE SOFTWARE (WINDOWS PROFESSIONAL 10 64 BIT, MICROSOFT OFFICE, ANTIVIRUS), IMPLEMENTACIÓN DE LOS CHATBOT PARA LAS REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER Y WHATSAPP), PLATAFORMA S1, INTEGRACION AUTOMÁTICOS Y EN TIEMPO REAL A LA BASE DE DATOS PARA LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y GEOESPACIAL Y RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR) PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO, NO ESTANDO ACORDE A LAS BASES INTEGRADAS, ESTO PODRÍA CONLLEVAR QUE LA ENTIDAD ESTE PAGANDO POR UN SERVICIO QUE NO SE ESTE EJECUTANDO DE ACUERDO AL CONTRATO Y NO SE EJECUTE EL COBRO DE PENALIDADES AL CONTRATISTA.**

Nº	Documento
1	Acta de inspección física n.º 1-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 1 de febrero de 2024.
2	Acta de inspección física n.º 2-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 6 de febrero de 2024.
3	Acta de inspección física n.º 3-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 7 de febrero de 2024
4	Contrato N.º 061-2023 "Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A – FONALIB", Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, de fecha 17 de noviembre de 2023

5	Bases Integradas Definitivas de Concurso Público N.º 005-2023-SEDALIB S.A, para la CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTAC CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONALIB, publicada el 2 de octubre de 2023
6	CARTA N° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM de fecha 8 de febrero de 2024

- 3. CONTRATISTA NO CUENTA CON EL EQUIPO MINIMO EN REFERENCIA A COMPUTO Y HARDWARE PARA BRINDAR EL SERVICIO, LO QUE PODRIA OCASIONAR UNA ATENCION INADECUADA E INEFICIENTE DEL SERVICIO A LOS USUARIOS Y EL NO COBRO DE PENALIDADES AL CONTRATISTA.**

N°	Documento
1	Acta de inspección física n.º 1-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 1 de febrero de 2024.
2	Acta de inspección física n.º 2-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 6 de febrero de 2024.
3	Acta de inspección física n.º 3-2024- Hito de Control N.º 1 – Contratación del Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB, de fecha 7 de febrero de 2024
4	Contrato N.º 061-2023 “Servicio de Atención y gestión del Contac Center para SEDALIB S.A – FONALIB”, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, de fecha 17 de noviembre de 2023
5	Bases Integradas Definitivas de Concurso Público N.º 005-2023-SEDALIB S.A, para la CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTAC CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONALIB, publicada el 2 de octubre de 2023
6	CARTA N° GG-05-2024 CONSORCIO GRUPO LABORUM de fecha 8 de febrero de 2024



CARGO DE NOTIFICACIÓN

Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas - eCasilla CGR

DOCUMENTO : OFICIO N° 046-2024-SEDALIB S.A.-30000-OCI.
EMISOR : JAVIER GUZMAN PESANTES - JEFE DE OCI - NOTIFICACIÓN DE INFORME DE VISITA DE CONTROL - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DESTINATARIO : HECTOR ADRIAN CHAVARRY ROJAS
ENTIDAD SUJETA A CONTROL : SEDALIB S.A.

Sumilla:

Sobre el particular, de la revisión a la información y documentación vinculada a la contratación para la ejecución del servicio: "Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. ¿ FONOLIB", en adelante el "Servicio", comunicamos que se ha identificado tres (3) situaciones adversas contenida en el Informe de Hito de Control n.º 006-2024-OCI/0264-SVC de 14 de febrero de 2024, que se adjunta al presente documento.

Se ha realizado la notificación con el depósito de los siguientes documentos en la **CASILLA ELECTRÓNICA N° 20131911310**:

1. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN N° 00000002-2024-CG/0264-02-002-009
2. ACTAS
3. Informe_de_Visita_de_Control
4. Oficio 046-2024 - Presidente

NOTIFICADOR : YRVING ANDRE NECIOSUPP RODRIGUEZ - SEDALIB S.A. - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA





CÉDULA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA N° 00000002-2024-CG/0264-02-002-009

DOCUMENTO : OFICIO N° 046-2024-SEDALIB S.A.-30000-OCI.

EMISOR : JAVIER GUZMAN PESANTES - JEFE DE OCI - NOTIFICACIÓN DE INFORME DE VISITA DE CONTROL - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DESTINATARIO : HECTOR ADRIAN CHAVARRY ROJAS

ENTIDAD SUJETA A CONTROL : SEDALIB S.A.

DIRECCIÓN : CASILLA ELECTRÓNICA N° 20131911310

TIPO DE SERVICIO CONTROL GUBERNAMENTAL O PROCESO ADMINISTRATIVO : SERVICIO DE CONTROL SIMULTÁNEO - INFORME DE VISITA DE CONTROL

N° FOLIOS : 78

Sumilla: Sobre el particular, de la revisión a la información y documentación vinculada a la contratación para la ejecución del servicio: "Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. ¿ FONOLIB", en adelante el "Servicio", comunicamos que se ha identificado tres (3) situaciones adversas contenida en el Informe de Hito de Control n.° 006-2024-OCI/0264-SVC de 14 de febrero de 2024, que se adjunta al presente documento.

Se adjunta lo siguiente:

1. ACTAS
2. Informe_de_Visita_de_Control
3. Oficio 046-2024 - Presidente



Trujillo, 15 de febrero de 2024

OFICIO N° 046-2024-SEDALIB S.A.-30000-OCI.

Señor

HÉCTOR ADRIÁN CHAVARRY ROJAS.

Presidente del Directorio

SEDALIB S.A.

Av. Federico Villarreal N° 1300 – Urb. Semirústica – El Bosque

La Libertad/Trujillo/Trujillo

- ASUNTO** : Notificación de Informe de Hito de Control n.° 006-2024-OCI/0264-SVC de 14 de febrero de 2024.
- REF.** : a) Artículo 8° de la Ley n.° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva n.° 013-2022-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 218-2022-CG, de 30 de mayo de 2022, y modificatorias.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el Servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión a la información y documentación vinculada a la contratación para la ejecución del servicio: "Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para SEDALIB S.A. – FONOLIB", en adelante el "Servicio", comunicamos que se ha identificado tres (3) situaciones adversas contenida en el Informe de Hito de Control n.° 006-2024-OCI/0264-SVC de 14 de febrero de 2024, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, que una vez adoptadas las acciones que correspondan, éstas sean informadas a la Comisión de Control en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la comunicación del presente Informe, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,


CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Firmado digitalmente por GUZMAN
PESANTES Javier FAU 20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16-02-2024 08:02:55 -05:00

Documento firmado digitalmente
Javier Guzman Pesantes
Jefe del Órgano de Control Institucional
SEDALIB S.A.

C.c. Gerencia General y Archivo.