



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N.º 122-2022-SUNASS-GG

Lima, 11 de noviembre de 2022

VISTOS:

El Memorándum N.º 549-2022-SUNASS-OTI y el Informe N.º 092-2022-SUNASS-OTI de la Oficina de Tecnologías de Información y de la Dirección de Usuarios.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 344-2018-EF y sus modificatorias (en adelante el Reglamento), establece que en la definición del requerimiento no se debe hacer referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización autorizado por su titular, en cuyo caso se agregan las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia.

Que, en el Anexo N.º 1 del Reglamento se define a la estandarización como el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar en atención a los equipamientos preexistentes.

Que, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, mediante Resolución N.º 011-2016-OSCE/PRE, aprobó la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD denominada "*Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*" (en adelante la Directiva).

Que, conforme al párrafo 7.2 de la Directiva, los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización son los siguientes: **i)** La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados y **ii)** los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.

Que, además, según el párrafo 7.3 de la Directiva, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, corresponderá elaborar un informe técnico de estandarización sustentado, el cual contendrá como mínimo: **a)** la descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la entidad; **b)** la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; **c)** el uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; **d)** la justificación de la estandarización en la que se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos para la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; **e)** nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio y del jefe del área usuaria y **f)** la fecha de elaboración del informe técnico.

Que, mediante el Informe N.º 092-2022-SUNASS-OTI, el cual forma parte integrante de la presente resolución¹, el jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y el Director de la Dirección de Usuarios sustentan técnicamente la necesidad de aprobar la estandarización por un plazo de tres años para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Contactek – Colas (sistema presencial – módulos por oficinas) y Contactek SISGestión (agentes)" y verifican el cumplimiento de los presupuestos establecidos en los párrafos 7.2 y 7.3 de la Directiva. Dicho sustento consiste en que: **1)** SUNASS cuenta con el Contactek instalado en los servidores de la institución y se cuenta con ochenta y dos licencias Contactek SISGestión (agentes) para que los operadores puedan trabajar a nivel nacional y treinta y una licencias Contactek – Colas (sistema presencial – módulos por oficinas). El Contactek interactúa con la central telefónica Dialapplet para el registro automático de las llamadas efectuadas a los números de atención al ciudadano con los que cuenta SUNASS, **2)** el servicio que se requiere contratar es complementario, toda vez que atiende los diversos problemas técnicos y operativos propios del uso diario de la herramienta y vela por la disponibilidad del servicio y **3)** el no contar con el soporte y mantenimiento del Contactek afectaría la continuidad operativa del servicio brindado a la ciudadanía, lo cual puede generar una afectación económica para la entidad.

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica ha verificado que el mencionado informe cumple con lo establecido en los párrafos 7.2 y 7.3 de la Directiva.

¹ De conformidad con el artículo 6, numeral 6.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, el cual señala que:

"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo
(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto".

Que, el párrafo 7.4 de la Directiva establece que la estandarización de bienes y servicios debe ser aprobada mediante resolución del titular de la entidad sobre la base del informe técnico emitido por el área usuaria.

Que, por Resolución N.º 020-2022-SUNASS-PE se delegó al gerente general la facultad de autorizar los procesos de estandarización a que se refiere el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Que, contando con el visto de la Oficina de Asesoría Jurídica y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y en el párrafo 7.4 de la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD "*Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*";

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la estandarización para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Contactek – Colas (sistema presencial – módulos por oficinas) y Contactek SISGestión (agentes)" por un plazo de tres años, la cual quedará sin efecto en caso varíen las condiciones que la determinaron.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente resolución a la jefa de la Unidad de Abastecimiento y al Órgano de Control Institucional, y disponer su publicación en el portal institucional de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.

JOSÉ MANUEL ZAVALA MUÑOZ
Gerente General