



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N.º 00119-2025-SUNASS-GG

Lima, 3 de junio de 2025

VISTOS:

El Memorando N.º 00775-2025-SUNASS-OTI y el Informe N.º 00515-2025-SUNASS-OTI de la Oficina de Tecnologías de Información, y el Memorando N.º 00367-2025-SUNASS-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 44.6 del artículo 44 del Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF (en adelante, el Reglamento), establece que el requerimiento no hace referencia a procedencia, fabricante, marca, patente, origen o tipos de producción, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la autoridad de la gestión administrativa haya aprobado el correspondiente proceso de compatibilización del requerimiento, conforme a las disposiciones que establezca la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas (DGA) mediante directiva.

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

Que, mediante Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01, la DGA aprobó la Directiva N.º 0001-2025-EF/54.01 denominada "Directiva de compatibilización del requerimiento" (en adelante, la Directiva).

Que, conforme al numeral 5.2 de la Directiva, los presupuestos que deben verificarse para que proceda la compatibilización del requerimiento son los siguientes: **i)** la entidad contratante posee determinado equipamiento, entendido como maquinarias, equipos, vehículos u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados e, incluye la infraestructura preexistente y **ii)** los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Que, además, según el numeral 6.1 de la Directiva, el área usuaria o área técnica estratégica elaboran el informe técnico sustentando la necesidad de realizar la compatibilización de un requerimiento, el cual contendrá como mínimo: **a)** la descripción del equipamiento preexistente de la entidad contratante; **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 compatibilización del requerimiento en la que se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos para la compatibilización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; **e)** nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la compatibilización del bien o servicio y del jefe del área usuaria o área técnica estratégica; **f)** periodo de vigencia de la compatibilización del requerimiento sujeto a que se mantengan las condiciones que la motivaron y **g)** la fecha de elaboración del informe técnico.

Que, mediante el Informe N.º 00515-2025-SUNASS-OTI, el cual forma parte integrante de la presente resolución¹, el jefe de la Oficina de Tecnologías de Información sustenta técnicamente la necesidad de aprobar la compatibilización por un plazo de tres años para la contratación del servicio de "Soporte y mantenimiento anual de licencias Dialapplet (Agentes Contact Center, Agentes Call Center y Coordinador Pro)" y verifica el cumplimiento de los presupuestos establecidos en el numeral 5.2 de la Directiva. Dicho sustento consiste en que: **1)** Sunass, desde el año 2019, cuenta con licencias de *software Dialapplet Contact Center Suite Omnicanal* instaladas y funcionando en el servidor físico de marca HP modelo PROLIANT DL380 G9 ubicado en el Datacenter de la institución, lo cual permite atender las llamadas telefónicas y vía Whatsapp de los ciudadanos y brindarles el servicio proporcionado por la Dirección de Usuarios de la Sunass, mediante el canal FONOSUNASS; **2)** el mencionado servicio es esencial y complementario porque permitirá atender los diversos problemas técnicos y operativos, así como cualquier necesidad de mejora del *software*, manteniendo la disponibilidad del servicio al ciudadano, y **3)** el servicio es imprescindible para garantizar la continuidad operativa del servicio brindado a la ciudadanía y el valor económico del equipamiento preexistente de la Sunass, todo lo cual evita que se pueda generar una afectación económica para la entidad.

Que, mediante Memorando N.º 00367-2025-SUNASS-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica ha verificado que el mencionado informe cumple con lo establecido en los numerales 5.2 y 6.1 de la Directiva, por lo que correspondería la emisión de la resolución que aprueba la compatibilización del servicio de "Soporte y mantenimiento anual de licencias

¹ De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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".

Dialapplet (Agentes Contact Center, Agentes Call Center y Coordinador Pro)” por un plazo de tres años.

Que, el numeral 6.3 de la Directiva establece que la compatibilización de los bienes y servicios a ser contratados debe ser aprobada por la autoridad de la gestión administrativa de la entidad contratante sobre la base del informe técnico emitido por el área usuaria o el área técnica estratégica, según corresponda.

Que, el literal b) del numeral 25.1 del artículo 25 de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, establece que la autoridad de la gestión administrativa en los organismos públicos es la Gerencia General.

Que, conforme al artículo 11 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass, aprobada por Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM, la Gerencia General constituye la máxima autoridad administrativa de la entidad y tiene, entre otras, la función de expedir resoluciones en las materias de su competencia.

Que, de conformidad con la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, la Directiva N.º 0001-2025-EF/54.01 denominada “Directiva de compatibilización del requerimiento”, aprobada mediante Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01, y la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass, aprobada por Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM, y contando con los vistos de las Oficinas de Tecnologías de Información y de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR la compatibilización del servicio de “Soporte y mantenimiento anual de licencias Dialapplet (Agentes Contact Center, Agentes Call Center y Coordinador Pro)” por un plazo de tres años, la cual quedará sin efecto en caso varíen las condiciones que la determinaron.

Artículo 2º.- NOTIFICAR la presente resolución a la jefa de la Unidad de Abastecimiento y al Órgano de Control Institucional, y disponer su publicación en la página institucional de la Sunass (www.gob.pe/sunass) y en su portal de transparencia estándar, dentro del plazo máximo de tres días hábiles de emitida la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MANUEL FERNANDO MUÑOZ QUIROZ
Gerente General