

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	27/04/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:30:47

**Consulta:** Nro. 1

## Consulta/Observación:

### 1.10 BASE LEGAL

Consultamos a vuestro estimado Comité, que si bien en este apartado no se hace mención a la normatividad de lineamientos o protocolos para el control y prevención del COVID-19, sin embargo en la Pag 33 se menciona el Anexo 4 - Medidas frente al covid-19 -, asimismo en la Pag 38 y 39 se presenta el Anexo 7 que presentan la -ESTRUCTURA DE PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO- y además la -ESTRUCTURA DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO Y LISTA DE CHEQUEO (CENTROS DE TRABAJO CON 1 A 4 TRABAJADORES)-

Por lo que requerimos se absuelva, si bajo los nuevos lineamientos donde ya dejaron de ser obligatorios los protocolos COVID-19 quedando solo como facultativos, además de la eliminación de la emergencia sanitaria a nivel nacional. ¿el uso de los anexos mencionados sería de utilidad para este servicio? si ello no es confirmado seguramente los anexos suministrados tendrían que ser utilizados, además de que la usuaria tendría que agregar el material EPP Sanitario a utilizar, señalando la calidad y cantidad que deberá ser entregado a cada uno de los trabajadores, y cuyo costo tendría que ser incluido en la propuesta económica?

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1      **Literal:** 1.10      **Página:** 15

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

## Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que de acuerdo al Artículo 1 del Decreto Supremo N° 003-2023-SA, se prorroga a partir del 25 de febrero de 2023, por un plazo de noventa (90) días calendario, la emergencia sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA, N° 003-2022-SA y N° 015-2022-SA, por las razones expuestas en su parte considerativa.

De ello se desprende, que sigue vigente la RM N°031-2023-MINSA, el cual aprueba la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

En tal sentido, se concluye que todos los planes, anexos y formatos siguen vigentes hasta el fin de la emergencia sanitaria, siendo de utilidad y fiscalizable ante la SUNAFIL.

Asimismo, este plan COVID aplica para todas las personas naturales y jurídicas del sector público y privados, siendo responsabilidad de cada una de ellas la implementación de estas (cada empresa tiene que evaluar material y cantidad, según necesidad).

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	27/04/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:30:47

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

**3.2 REQUISITO DE CALIFICACION**

Extraemos los siguientes puntos:

- 1.- En B. Experiencia del Postor en Especialidad, se señala que el objeto el Objeto de la Convocatoria será en GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA.
- 2.- Como actividad similar se acreditaría la experiencia en Gestión Telefónica en ventas.
- 3.- Asimismo, se señala en la página 46 como ¿Importante¿:
- 4.- ¿Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.¿

OBSERVAMOS el presente punto, refiriéndonos a los cuatro item que anteceden que corresponden al extracto de párrafos que corresponden a los requisitos de calificación a fin de consultar a vuestro Comité Especial, si permitirá o aceptara la experiencia acumulada certificada por nuestro contratante cuyo servicio fue prestado como Gestión Comercial o Atención Comercial y que como la experiencia no coincide literalmente, vuestro comité adecuará la calificación u evaluación integral según lo prescrito en las propias especificaciones técnicas de las presentes bases administrativas, validando la experiencia en la actividad que se ejecutó y que consistió entre otras la venta y cobranza de nuevos suministros, atención de reclamos, atención de solicitudes, financiamientos de manera telefónica y presencial.

Realizamos esta referencia, porque nuestra pretensión es observar anticipadamente la evaluación que asumió el comité al evaluar el proceso As 043-2022-1 Osinergmin donde se decidió que la experiencia de uno de los postores sencillamente no debía ser considerada. Porque señalaron ¿que no es responsabilidad del Comité de Selección interpretar los alcances de la ofertas ambiguas, precisar contradicciones o imprecisiones , si no aplicar las bases integradas y evaluar las ofertas en virtud de los declarado en ellas, por lo que cualquier deficiencia en estas deben ser asumidas enteramente por el propio postor, entonces en qué situación queda ¿LA VALORIZACION INTEGRAL¿ cuando el objeto contractual no coincida literalmente, como puede establecerse una parcialización o la discrecionalidad del COMITÉ ante una normatividad expresa que debe seguirse, creemos que la inacción puede haberse atribuido a una falta de celo del evaluador que como postor no nos gustaría transitar porque se estaría incumpliendo el principio de libertad de concurrencia, transparencia y competencia.

Vuestro Comité podría confirmar si la evaluación será un procedimiento responsable, cuya valoración incluirá la evaluación de todos los documentos que presente el postor de manera integral, sin considerar que exista parcialización o discrecionalidad si no solo la aplicación de lo normado por ley.?

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3    **Literal:** 3.2    **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

Art 2 Literal a) c) e)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, En estricto, lo mencionado por el participante no corresponde a una observación sino a una opinión sobre la decisión que en su oportunidad adoptó el comité. Sin perjuicio, se le precisa que, sin excepción, las evaluaciones se efectúan imparcialmente, en sujeción a lo dispuesto en la normatividad vigente y a lo previsto en las bases integradas. En cuanto a la evaluación que se realiza, conforme se precisa en el literal B de los requisitos de calificación: "Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia (...)" ; en tal sentido, se evalúan documentos que acreditan experiencia y no dichos.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante :	ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
Nomenclatura :	AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2
Nro. de convocatoria :	2
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

**7.4.3.1 ETAPA PRE OPERATIVA.**

En esta etapa el CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones de los sistemas de Osinergmin y pruebas necesarias para el desarrollo del servicio.

El plazo máximo de ejecución será de siete (07) días calendario, contados desde el día hábil. ¿ se podría extender el plazo a 18 días, ya que hay que instalar programas, software, capacitar el personal, instalación de maquinas entre otros?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.4.3      Literal: preoperati      **Página: 27**

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se precisa que el requerimiento ha sido elaborado teniendo en consideración la necesidad de la Entidad y la viabilidad operativa de dicho plazo; por lo que, se mantiene el plazo máximo de siete (07) días calendario, contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 4

**Consulta/Observación:**

Con respecto a CONDICIONES DE SEGURIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN AMBIENTAL (SGS-SGA) son necesario para la presentación de la oferta? O se pedirán a postor ganador?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 13      Literal: SGS SGA      Página: 32

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que los documentos para la admisión de la oferta son los indicados en el numeral 2.2.1.1. de las Bases; en tanto lo referente a las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes, que Osinergmin requiere para la ejecución del servicio y que se precisa en el ¿Instructivo Control Operacional del SGS¿ aplicado para proveedores que realizan actividades de bajo riesgo, específicamente el Anexo 1A, Anexo 2, Anexo 4, Anexo 7, Anexo 8, Anexo 9 (...)" ; se solicitará al contratista que ejecute el servicio.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 5

**Consulta/Observación:**

La UATGC brindará acceso al CONTRATISTA al sistema y/o a la base de datos,¿...tiene costo alguno para la CONTRATISTA y cuanto?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 23 Literal: sistemas Página: 7.2

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se precisa que la entidad brindará accesos al contratista sin costo.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

REQUISITO DE CALIFICACION

a) De la experiencia del proveedor en la especialidad Se consideran servicios similares a los siguientes:

Gestión telefónica en venta

Consultamos a vuestro Comité, si como servicios similares también se podrá considerar

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** 15    **Literal:** servicios    **Página:** 34

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El participante ha formulado una consulta incompleta; por lo que, no es posible su atención.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Gestionar telefónica y virtualmente la cobranza de expedientes coactivos¿.....La gestión de cobranza se aplicaría tecnología como Speech Analític, Call Bots, IVR, SMS, Mailing, de cuanto mensual?

**Acápites de las bases :**    **Sección:** General                      **Numeral:** 7.3                      **Literal:** aacc                      **Página:** 26

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

La gestión telefónica corresponde a la realizada vía telefónica, a través de telefonía celular; la gestión virtual es la realizada a través de correos electrónicos, whatsapp, sms, mailing. El contratista podrá hacer libre uso de la tecnología con la que cuente y que mejore los resultados en la ejecución del presente servicio, sin que esto represente un costo adicional para la Entidad.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:43:43

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Existen metas por algún tipo de gestión mensual, cuanto?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7.1 Literal: meta Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el objeto del presente servicio comprende la gestión total de expedientes coactivos, compromisos de pago, campañas, llamadas entrantes, llamadas salientes, depuración y búsqueda de nuevos contactos, de acuerdo a los TDR, considerando el 100% de datos de contacto proporcionados por el área usuaria u obtenidos directamente del sistema; asimismo, en los casos que corresponda, con el debido sustento de nuevos datos de contacto y datos de contacto no válidos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

¿ En qué consiste la gestión de los embargos dispuestos dentro de los procesos de cobranza?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.2      Literal: embargosd      **Página:** 24

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En comunicar al deudor que se ha ordenado el embargo de sus bienes y que a fin de levantar el embargo debe cumplir con el pago de sus deudas.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

¿ En qué consiste la gestión de las resoluciones que levantan la suspensión de la cobranza coactiva?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.2      Literal: resolucion      **Página:** 24

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Son las resoluciones que reinician la cobranza respecto a aquellos expedientes coactivos que en su oportunidad se suspendieron por demanda ante el poder judicial, respecto de las cuales corresponde gestionar la cobranza conforme a lo dispuesto en el Punto 7.2 de las Bases.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

Gestionar las llamadas entrantes a Osinergmin relacionados a los procedimientos de ejecución coactiva,¿... Indicar la cantidad de llamadas Inbound, Outbound mensual y su TMO respectivamente.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.2      Literal: TMO      Página: 25

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se precisa que: Outbound = se calcula 3,000 llamadas por mes aprox (entendemos que se refieren a llamadas salientes)  
Inbound = de acuerdo a la información proporcionada por atención al usuario, en el 2022 (de enero a setiembre) se han recibido aproximadamente 90 llamadas mensuales relacionadas a temas de cobranza coactiva (entendemos que se refieren a llamadas entrantes)  
Con relación al TMO, se precisa que se desconoce el término y en tal sentido no es posible brindar respuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Para la Experiencia del Postor en la Especialidad dice: "... Se consideran servicios similares a los siguientes: Gestión Telefónica en ventas". Solicitamos que diga "...Se consideran servicios similares a los siguientes: Gestión Telefónica en ventas y/o Gestión de call center y/o Gestión de cobranza". Este cambio lo solicitamos ya que la naturaleza del servicio no es Ventas sino Cobranzas. Además, permitirá que OSINERMIN se vea beneficiado con la experiencia del postor ganador

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3.2      Literal: SIMILARES      Página: 35

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se consideran servicios similares los servicios de atención comercial, Atención Call Center, Atención al Cliente u orientación al usuario.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 13

**Consulta/Observación:**

SE REQUIERE SABER EL SALDO A COBRAR LOS EXPEDIENTES COACTIVOS, CON CANTIDAD DE ADMINISTRADOS CON NUMEROS TELEFONICOS Y DE CANTIDAD DE ADMINISTRADOS POR CORREOS

**Acápito de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.6      **Literal:** SALDO      **Página:** 28

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

La cantidad aproximada se detalla de manera referencial en el Punto 7.5 de las Bases (pág. 27 y 28).

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 14

**Consulta/Observación:**

Podrían compartir los datos históricos de LA RECUPERACION EN LOS ULTIMOS 06 MESES

**Acápites de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.6      **Literal:** historico      **Página:** 28

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se brinda información dado que el aspecto consultado no guarda relación con los alcances del servicio solicitado.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:43:43

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

SE REQUIERE SABER INDICADORES DE LA CARTERA ENTREGADA TALES COMO NIVEL DE CONTACTO, EFECTIVIDAD (PAGOS/ SALADO A COBRAR),

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.6 Literal: indicadore Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si el nivel de contacto se encuentra referido a números de teléfono y correo, estos se encuentran precisados de manera referencial en el Punto 7.5 de las Bases (pág. 27 y 28).

En cuanto a la efectividad, no se brinda información dado que el aspecto consultado no guarda relación con los alcances del servicio solicitado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

LAS GESTIONES DE EMBARGOS SERA REALIZADA POR OSINERMIN O POR CONTRATISTA?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.6      Literal: embargo      **Página:** 28

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Los embargos son dispuestos por el ejecutor coactivo, quien es funcionario de la Entidad. La gestión de embargo consiste en comunicar al deudor que se ha ordenado el embargo de sus bienes y que a fin de levantar el embargo debe cumplir con el pago de sus deudas, que será por el Contratista.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 17:43:43

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

Del cuadro de EXPEDIENTES SUSP.TEMPORALMENTE ¿¿indicar el saldo capital, eficiencia y cantidad de clientes por cada tramo de mora

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.5      Literal: expediente      **Página:** 28

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se brinda información dado que el aspecto consultado no guarda relación con los alcances del servicio solicitado.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:43:43

**Consulta:** Nro. 18

**Consulta/Observación:**

Del cuadro de EXPEDIENTES ACTIVOS¿¿indicar el saldo capital, eficiencia y cantidad de clientes por cada tramo de mora

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.5      **Literal:** expediente      **Página:** 28

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se brinda información dado que el aspecto consultado no guarda relación con los alcances del servicio solicitado.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20509089681	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	JOYSAR RECURSOS HUMANOS S.A.C.	Hora de envío :	22:07:17

**Observación: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

### 3.2 REQUISITO DE CALIFICACION

#### B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Observamos a vuestro COMITÉ, este apartado cuyo Objeto de la Convocatoria corresponde al proceso de Gestión de Cobranza Telefónica y Virtual de las Deudas en Etapa Coactiva de OSINERGMIN, y que cuyo ITEM considera como servicio similar a la Gestión Telefónica en Ventas y sobre los cuales deseamos se nos absuelva lo siguiente, bajo los alcances del Numeral 72.1 del Artículo 72 del Reglamento:

1.-Si la experiencia principal es la gestión de cobranza telefónica y la similar como gestión telefónica en ventas, deseamos se nos confirme si la experiencia específica y principal tiene que ver exclusivamente como gestión telefónica, siendo la experiencia subalterna la cobranza como acto principal o de Ventas como similar, por lo que Solicitamos se nos confirme si la experiencia podría certificarse como Call Center o atención al cliente o usuarios, y si ello no es así bajo una experiencia de Cobranzas o ¿¿VENTAS?? Actividades contrarias entre ellas.

2.- Vuestro Comité podrían aceptar como experiencia similar, la gestión de cobranza o ventas de manera presencial, y cuya experiencia se adecuará a lo solicitado en los Términos de Referencia ejecutándose su acción de manera telefónica o virtual.

3.- Nuestra empresa, en el proceso anterior consignado como la AS 043-2022-01, y que fue declarado desierto, se nos desconocieron nuestros 2 servicios debidamente ejecutado cuya denominación acreditaba la prestación de Servicios Comerciales y otra como servicios de Gestión Comercial, acompañada del extracto de los Términos de Referencia de dichos experiencias que demostraban nuestra experiencias de atención en Cobranzas y Ventas dentro de varias otras actividades, sin embargo el Comité evaluador sanciono al respecto, que ellos no estaban para interpretar ofertas ambiguas contradictorias o imprecisas sin merituar la transparencia que ella correspondía, trastocando lo que textualmente señalan las Bases Estándar::

¿Importante

¿ Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.¿

Vuestro Comité, evaluara las propuestas de los participantes de manera integral?, evitando la parcialización o la discrecionalidad sobre una en detrimento de otra tal como fue expresado por el Comité de Selección en los resultados de admisión, evaluación y calificación de ofertas, por nuestra parte solo solicitamos la aplicación de la norma, pronunciamiento u opinión expresa del órgano de contratación

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.2      Página: 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

Art 2 literal c

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación; al respecto de:

1. De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica, considerándose como servicio similar la gestión telefónica en ventas; no se ha considerado como servicio similar los servicios de Call Center o atención al cliente o usuarios.

2. De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica; en tal sentido, no se acepta la experiencia en gestión presencial de cobranza o de ventas

3. En estricto, lo mencionado por la empresa recurrente no corresponde a una observación del presente procedimiento, sino a una opinión sobre la decisión que en su oportunidad adoptó el comité. Sin perjuicio aello, se le precisa que, sin excepción, las evaluaciones se efectúan imparcialmente, en sujeción a lo dispuesto en la normatividad vigente y a lo previsto en las bases integradas. En cuanto a la evaluación que se realiza, conforme se precisa en el literal B de los requisitos de calificación: "Al calificar la experiencia del postor, se

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Específico

3

3.2

45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

Art 2 literal c

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia (...)" ; en tal sentido, se evalúan documentos que acreditan experiencias y no dichos.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 23:10:51

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**

Se solicita modificar la experiencia del perfil clave a "... de manera presencial y/o telefónica y/o virtual"

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3.2      Literal: A.1      **Página:** 44

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica y virtual, considerándose como servicio similar la gestión telefónica en ventas; por lo que, no se acepta la modificación propuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 23:10:51

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

Se solicita aumentar la experiencia del postor a servicio de "Atención en oficinas comerciales"

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B      **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica, considerándose como servicio similar la gestión telefónica en ventas; por lo que, no se acepta la modificación propuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 02/05/2023

Hora de envío : 23:10:51

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

Se solicita aumentar al experiencia del postor a servicios de atención al cliente mediante canales telefónicos y/o virtuales

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 3.2      Literal: B      **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica, considerándose como servicio similar la gestión telefónica en ventas; por lo que, no se acepta la modificación propuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:32:37

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERE LA EXPERIENCIA DE "ENCUESTADOR TELEFÓNICO"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: A.1      **Página:** 44

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica; por lo que, no se acepta la modificación propuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:32:37

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERE LA EXPERIENCIA EN "ENCUESTAS TELEFONICAS"

**Acápites de las bases :** Sección: Específico      Numeral: 3.2      Literal: B      **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica, considerándose como servicio similar la gestión telefónica en ventas; por lo que, no se acepta la modificación propuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:32:37

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERADA LA EXPERIENCIA EN "CALL CENTER"

**Acápites de las bases :** Sección: Específico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B      **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

De acuerdo a las bases, la experiencia es en gestión de cobranza telefónica, considerándose como servicio similar la gestión telefónica en ventas; por lo que, no se acepta la modificación propuesta.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:32:37

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**  
EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SEA CONSIDERADA LA EXPERIENCIA EN "VENTAS TELEFONICAS"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B      **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Ya se encuentra considerado en las bases como servicio similar:  
"Se consideran servicios similares a los siguientes:  
Gestión telefónica en venta".

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : AS-SM-43-2022-OSINERGMIN-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

---

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	02/05/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:32:37

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERADA LA EXPERIENCIA EN "SERVICIO DE CALL CENTER PARA VENTAS EN GENERAL"

**Acápite de las bases :** Sección: Específico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B      **Página:** 45

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Ya se encuentra considerado en las bases como servicio similar:

"Se consideran servicios similares a los siguientes:

Gestión telefónica en venta".

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

null