

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
Nomenclatura :	CP-SM-24-2024-ELSE-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	21/10/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	16:14:42

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar válida la siguiente experiencia brindada a OSINERGMIN en el sector de hidrocarburos:

"Fiscalización y/o revalidación de agentes que realizan actividades de transporte terrestre, almacenamiento, distribución y/o comercialización de gas licuado de petróleo (GLP)" ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 79

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, porque lo solicitado no es acorde al objeto del servicio. El servicio es específico y requiere la experiencia en atención al cliente FISE, tal como esta indicado en las bases

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	25/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:14:56

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

La remuneración básica y mínima de S/ 3,400.00 rige para supervisor y coordinador? De no ser así especificar el monto de remuneración básica y mínima del coordinador.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.4.6 Literal: B Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La remuneración exigida en las bases rige solo para el supervisor.
El contratista fijara las condiciones del coordinador general

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	25/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:25:32

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

ELSE garantiza la disponibilidad de espacio y equipos de cómputo para el alquiler a EL CONTRATISTA que ejecute el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.4.4.1 Literal: a Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

ELSE brindará el espacio para la instalación de los muebles y equipos de computo que se requiere para la prestación del servicio en las oficinas de atención al cliente propios o de terceros.

Sin embargo, si ELSE tiene disponibilidad, en algunas oficinas, podrá además ofrecer en alquiler muebles y equipos de computo en las condiciones descritas en el numeral 6.4.4.1 de la pagina 28 de las bases

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	25/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:36:32

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Referente a: Concretar Convenio con Agente GLP, incluida capacitación a nuevo agente sobre adecuado Canje de Vales, Obligaciones, Derechos etc. Asegurándose que Agente apertura cuenta en Banco y afilie números de celulares para canje; Osinergmin

- GRT, fija mediante Resolución N° 029-2021-OS/GRT, el costo unitario por dicha actividad, el cual no puede ser superior a Doscientos treinta y cinco con 74/100 soles (S/ 235.74), tanto en Urbano y Rural, incluido IGV.

¿Se mantendrá esta premisa?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3.2 Literal: a Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la actividad y la norma mencionada en la consulta no se encuentran establecidas en las presentes bases

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	28/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:20:13

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

1.- Cuál es el número de personal GESTORES requeridos para: Empadronador, Verificador, Repartidor, distribuidor del Vale FISE, esta información es clave para el cálculo de la propuesta económica

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.4.1 Literal: S/N Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que: La contratación implica la prestación del servicio según las formas y cantidades especificadas en los términos de referencia. Por lo tanto, el contratista deberá considerar la cantidad de personal necesario para asegurar el cumplimiento del servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	28/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:20:13

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

- 1.- Las entregas de vales fise deberán ser realizadas en cada casa de los beneficiarios?
- 2.- Cuánto es la cantidad de puntos autorizados para la entrega de vales
- 3.- Es factible entregar los vales fise en las oficinas de ATC?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3.2 Literal: S/N Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

1.- El procedimiento de la entrega de vales se encuentra detallado en el ANEXO 03 ¿ F - Tdrs, sin embargo, el CONTRATISTA puede implementar otras formas o modalidades de entrega, inclusive la entrega en cada casa. Estas otras modalidades deberán ser previamente comunicadas y autorizadas por ELSE, sin que estos representen modificación en los costos unitarios ofertados.

2.- No existe una cantidad determinada, sin embargo esta obligado a realizar la entrega mínimamente en los puntos de atención al cliente fijos e itinerantes donde el contratista preste el servicio indicado en el Anexo 02-Tdrs, sin embargo, el contratista podrá implementar otros puntos autorizados con el fin de una mayor cobertura y facilidad al beneficiario.

3.- Si, y se precisa que estos servicios serán valorizados.

se aclara el segundo párrafo del punto 6.3.2 de los TDR incluyendo lo siguiente:
Los servicios serán valorizados por las actividades ejecutadas, por lo que cualquier ejecutor podría realizar cualquier actividad, siempre que se cumpla con las condiciones establecidas para cada actividad, aun cuando estas estuvieran en sus obligaciones como es el caso del supervisor, de las ventanillas de atención al cliente o de los puntos itinerantes de atención al cliente

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

6.3.2
El servicio de Ventanilla de atención (ACF) y de supervisor (SAF) serán prestados en las oficinas y centros de atención de ELSE en las localidades que se encuentran indicados en el Anexo 02 Tdrs, siendo estas referenciales.Los servicios serán valorizados por las actividades ejecutadas, por lo que cualquier ejecutor podría realizar cualquier actividad, siempre que se cumpla con las condiciones establecidas para cada actividad, aun cuando estas estuvieran en sus obligaciones como es el caso del supervisor, de las ventanillas de atención al cliente o de los puntos itinerantes de atención al cliente.
Asimismo, considerando que estos servicios dependen de la aprobación de OSINERGMIN y del MINEM y por eficiencia en el servicio, son susceptibles a cambios en el requerimiento, pudiendo reducirse o incrementarse, los mismos que serán comunicados con 15 días de anticipación, periodo en el cual deberá implementar o liquidar el servicio, cumpliendo con implementar con lo mínimo requerido.

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
Nomenclatura :	CP-SM-24-2024-ELSE-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	28/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:20:13

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

1.- ELSE alquilará los espacios para las ventanilla de ATC FISE? de ser así cuánto es el costo mensual por espacio en cada oficina?

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** 02 **Literal:** S/N **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

ELSE brindará el espacio para la instalación de los muebles y equipos de computo que se requiere para la prestación del servicio en las oficinas de atención al cliente propios o de terceros.
Sin embargo, si ELSE tiene disponibilidad, en algunas oficinas, podrá además ofrecer en alquiler muebles y equipos de computo en las condiciones y costos descritos en el numeral 6.4.4.1 de la pagina 28 de las bases

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10238577107	Fecha de envío :	29/10/2024
Nombre o Razón social :	NIÑO DE GUZMAN CONTRERAS JOHN	Hora de envío :	08:02:01

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

se sugiere considere, como experiencia, los contratos de ELECTROMOVIL, SIENDO ESTE UN PRODUCTO DE DE ELECTROSURESTE PARA ATENCION AL CLIENTE EN DOMICILIOS

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 2 Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta ,El servicio es específico en atención al cliente, por lo que la experiencia requerida es la indicada en las bases

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10238577107	Fecha de envío :	29/10/2024
Nombre o Razón social :	NIÑO DE GUZMAN CONTRERAS JOHN	Hora de envío :	08:02:01

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:
SE SOLICITA QUE INCORPORE COMO EXPERIENCIA, LOS CONTRATOS QUE PROVIENEN DE ELECTROSURESTE, COMO CHARLAS EN CENTROS EDUCATIVOS Y COMUNIDADES, CUYO OBJETO ES ATENCION AL CLIENTE DE CARACTER MASIVI

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 2 Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta ,El servicio es específico en atención al cliente, por lo que la experiencia requerida es la indicada en las bases

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10238577107	Fecha de envío :	29/10/2024
Nombre o Razón social :	NIÑO DE GUZMAN CONTRERAS JOHN	Hora de envío :	08:02:01

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:
SE SOLICITA REBAJE AL 50%, LA EXPERIENCIA MINIMA SOLICITADA EN LAS BASES, DE MANERA QUE PERMITA LA MAYOR PARTICIPACION DE POSTORES, , CONSIDERAMOS SUFICIENTE ESTE MONTO PARA DESARROLLAR EFICIENTEMENTE LA PRESENTE ACTIVIDAD.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 2 Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

no se acepta; El servicio requiere una empresa que cuente con la experiencia mínima indicada para garantizar la calidad del servicio

El servicio es específico en atención al cliente, por lo que la experiencia indicada en las bases es la mínima requerida.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10447230777	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	QUISPE CHAHUARA ANA VILMA	Hora de envío :	06:00:59

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección, para un adecuada oferta es necesario agregar las unidades de medida para cada actividad, esto beneficiara a una mejor precisión para la oferta del concurso.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 6 Literal: 0

Página: 99

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se acoge la observación; se precisa las unidades en el cuadro del 6.3.2 de los términos de referencia, siendo estas los siguientes:

Cód. UNIDAD

ACF: Mes

ACI: U.

SAF: Mes

EVS: U.

ARC: U.

EVF: U.

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

6.3.2 Cantidades a ejecutar y Anexo 6 Precio de la oferta.

Cód. UNIDAD

ACF: Mes

ACI: U.

SAF: Mes

EVS: U.

ARC: U.

EVF: U.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10447230777	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	QUISPE CHAHUARA ANA VILMA	Hora de envío :	06:00:59

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección, en el ítem de EVS y ARC se solicita considerar agregar dentro del plazo máximo de ejecución el termino "o plazo acordado", esto en consideración que algunos casos de empadronamiento u verificación las distancias son muy alejadas y se toma su tiempo para ejecutar estas actividades, esto beneficiaria en la coordinación del plazo ejecución de las actividades y evitara las penalidades.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 6.4.1

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

Página: 24

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, se modifica el plazo máximo de ejecución de las actividades con código EVS y ARC con la siguiente descripción:
3 días hábiles o en el plazo que se indique
2 días hábiles o en el plazo que se indique

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

cuadro de 6.4.1
EVS Empadronamiento: 3 días hábiles o en el plazo que se indique
ARC Atención de solicitudes en campo y verificación de condiciones de beneficiario: 2 días hábiles o en el plazo que se indique

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10447230777	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	QUISPE CHAHUARA ANA VILMA	Hora de envío :	06:00:59

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección, se solicita la precisar lo siguiente: "Será el responsable y encargado de velar por la Seguridad y salud en el Trabajo del personal LA CONTRATISTA encargado de realizar el presente servicio, actuando en este caso como supervisor de seguridad.", considerando que esta persona es responsable netamente encargada de LA CONTRATISTA.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** III **Literal:** 6.4.3.1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación y se aclara lo indicado en la responsabilidad del coordinador con lo siguiente:
Será el responsable y encargado de velar por la Seguridad y salud en el Trabajo del personal de la CONTRATISTA encargado de realizar el presente servicio, actuando en este caso como supervisor de seguridad

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

Se corrige 6.4.3.1, pag 26 en Actividades:
Será el responsable y encargado de velar por la Seguridad y salud en el Trabajo del personal de la CONTRATISTA encargado de realizar el presente servicio, actuando en este caso como supervisor de seguridad

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10447230777	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	QUISPE CHAHUARA ANA VILMA	Hora de envío :	06:00:59

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección, se solicita considerar el reemplazo del personal por situaciones imprevisibles de enfermedad, fuerza mayor o eventos fortuito, esto con el objetivo resguardar el bienestar del personal y garantizar la continuidad de las actividades ante circunstancias inesperadas.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** III **Literal:** 7.5 **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, se incluye con la siguiente redacción:

a excepción del caso de fuerza mayor o fortuito, como el caso de permiso por enfermedad u otro motivo fortuito e imprevisible, para lo cual deberá informar inmediatamente al administrador del contrato.

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

Se modifica 7.5 pagina 32

Todo cambio de personal (ingreso o retiro) El CONTRATISTA deberá informar previamente al Administrador del Contrato de ELSE en un plazo no menor de 2 días, adjuntando la hoja de vida documentada del personal de la contratista acreditando la experiencia y capacitación del nuevo trabajador debiendo ser similar o superior a lo requerido en las bases integradas, el mismo que debe tener la aprobación del área usuaria o Administrador del Contrato y se presente a la inducción correspondiente, a excepción del caso de fuerza mayor o fortuito, como el caso de permiso por enfermedad u otro motivo fortuito e imprevisible, para lo cual deberá informar inmediatamente al administrador del contrato

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10447230777	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	QUISPE CHAHUARA ANA VILMA	Hora de envío :	06:00:59

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección, se solicita aclarar que la emisión de la factura será uno solo englobando todas las actividades o se disgregara para cada actividad.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 05 Literal: 0 Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, que para la emisión de la factura, Por control o requerimiento de las entidades fiscalizadoras, ELSE podrá especificar se emita la factura bajo un modelo distinto, agrupando o disgregando algunos servicios, el cual será coordinando previamente.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	10447230777	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	QUISPE CHAHUARA ANA VILMA	Hora de envío :	06:00:59

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección, para un adecuada oferta es necesario agregar en que oficinas se puede otorgar el alquiler de los equipos de computadoras e impresoras, esto beneficiara a una mejor precisión para la oferta del concurso.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** III **Literal:** 6.4.4.1 **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación. El contratista deberá elaborar su oferta considerando la provisión de los equipos de computadoras e impresoras para todos los servicios que se requieran.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20490680188	Fecha de envío :	30/10/2024
Nombre o Razón social :	FIGUEROA INGENIEROS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - FIGUEROA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	07:10:51

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1¿200,000.00 (Un millón doscientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda

CONSULTA.- Con la finalidad de ampliar los participantes en este proceso solicitamos que la experiencia sea considerada 600,000

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: SIN Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

no se acepta; El servicio requiere una empresa que cuente con la experiencia mínima indicada para garantizar la calidad del servicio

El servicio es específico en atención al cliente, por lo que la experiencia indicada en las bases es la mínima requerida.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

De la cantidad a Ejecutar, aclarar con cual item o codigo (partida), se reconocera el precio del Coordinador.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 6.3.2 Página: 23

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

El coordinador es el representante de la contratista y es quien coordina las actividades operativas y administrativas del servicio, por lo tanto el costo de este personal es parte de los costos generales del CONTRATISTA y podrá estar incluido dentro del costo unitario ofertado de cada actividad, según el criterio que considere el CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:
De La Organizacion, Los gestores podran realizar las actividades de empadronamiento, verificacion, entrega de vales fise entre otros.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 6.4.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
se aclara, que en la organización, los gestores son los considerados en el numeral 6.4.3.3 OTRO PERSONAL NO CLAVE (OPERATIVO DE CAMPO).

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

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
Nomenclatura :	CP-SM-24-2024-ELSE-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Del personal clave (Coordinador General):
1.- Formacion Academica (Profesional Univercitario), aclarar si la formacion academica sera desde que egresa el profesional o cuando obtiene el grado de bachiller, se sugiere desde el grado de Bachiller.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 6.4.3.1 **Página:** 26

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia requerida será computada a partir de la obtención del grado profesional

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Del Personal Requerido (Coordinador General y Supervisor Actividades FISE), específicamente en la Experiencia de ambos cargos, se consulta si tambien seran validas las actividades en general en (PROGRAMAS Y/O PROYECTOS) FISE Y/O GLP.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 6.4.3. Página: 26

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, la experiencia del Coordinador General es la solicitada en los Terminos de referencia, debido a que las actividades que se realizará requieren de esta experiencia

Sin embargo, la experiencia del Supervisor Actividades FISE, se amplia considerando las actividades de atención al cliente y/o atención de reclamos y/o atención en actividades técnico comerciales en empresas de distribución eléctrica. se modifica el numeral 6.4.3.2, Experiencia, pagina 27

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

se modifica el numeral 6.4.3.2, Experiencia, pagina 27

Experiencia mínima de seis (06) meses, como supervisor, administrador y/o analista en actividades del PROGRAMA FISE-GLP y/o en atención al cliente y/o atención de reclamos y/o atención en actividades técnico comerciales en empresas de distribución eléctrica. Se acreditará con copias simples de constancias, certificados, contratos con su conformidad, órdenes de servicios o comprobantes de pago u otro documento que lo demuestre fehacientemente. Esta experiencia será presentada al inicio de la prestación del servicio.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

De la experiencia del Supervisor Actividades FISE, para dar mayor pluralidad de profesionales se consulta si se puede extender a la experiencia en Atencion al Cliente en general en empresas de distribucion electrica, por ser similare.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 6.4.3.2 Página: 27

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta la sugerencia, se modifica el requerimiento de experiencia, ampliando a experiencia en atención al cliente, atención de reclamos, atención técnico comercial en empresas de distribución eléctrica y se restringe la experiencia en programas sociales

se modifica el numeral 6.4.3.2, Experiencia, pagina 27

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

se modifica el numeral 6.4.3.2, Experiencia, pagina 27

Experiencia mínima de seis (06) meses, como supervisor, administrador y/o analista en actividades del PROGRAMA FISE-GLP y/o en atención al cliente y/o atención de reclamos y/o atención en actividades técnico comerciales en empresas de distribución eléctrica. Se acreditará con copias simples de constancias, certificados, contratos con su conformidad, órdenes de servicios o comprobantes de pago u otro documento que lo demuestre fehacientemente. Esta experiencia será presentada al inicio de la prestación del servicio.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Del Supervisor Actividades FISE, sede de Operacion, se solicita aclarar o confirmar si no se requerira del Supervisor Actividades FISE en el Departamento de Apurimac y que ambos profesionales estaran en la ciudad del Cusco o el Coordinador General Estara ubicada de el Departamento de Apurimac.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 6.4.3.2 Página: 27

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

tal como se encuentra indicado en 6.4.3.2, la sede operativa del supervisor de actividades FISE será la ciudad del Cusco, y en caso el servicio lo requiriera, ELSE podrá modificar la sede operativa, en las condiciones descritas en el mismo ítem

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-24-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE FISE

Ruc/código :	20606824344	Fecha de envío :	31/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:13:54

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:
De Los Consorciados, por la magnitud del Servicio se Solicita permitir el numero maximo de consorciados a 03 integrantes.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 11 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo solicitado y se modifica el numero de consorciados a 03 integrantes
se modifica numeral 11 de pagina 33

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

11. CONSORCIOS
De conformidad con el artículo 49 del Reglamento, el número máximo de consorciados será de tres (03) integrantes.