

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿Se exige que el personal este en algún régimen laboral como: Mype, Gneral, RXH?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.3 **Literal:** - **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, Electro Ucayali SA no exige un regimen laboral específico para los trabajadores de la contratista, sin embargo, el numeral 10.1 de los terminos de referencia, detalla las obligaciones de la contratista respecto a sus trabajadores, la misma que se solicitara para cada conformidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿Es obligatorio que todo el personal operativo trabaje de manera presencial?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: - **Página: 35**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, La permanencia del personal propuesto es de manera presencial, estando su ausencia por causas no justificadas pasible a penalidad, conforme se encuentra establecido en literal m) del cuadro de penalidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿Cuál es el plazo de la etapa pre- operativa?

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8.8 **Literal:** - **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, Electro Ucayali SA entregara las ordenes de trabajo al dia siguiente de la firma de contrato o desde la firma acta de inicio de servicio, por lo que se solicita la contratacion de profesionales con experiencia en la atencion de reclamos y afines detallados en los Terminos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿Cuáles serán los horarios del personal?

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: - **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, Electro Ucayali SA realizara la entrega de las ordenes de trabajo de lunes a vienes en el horario de 8:00 a 18: horas, el personal de la contratista debera permanecer obligatoriamente en ese horario, reservandose Electro Ucayali SA a solicitar apoyo en caso lo requiera los dias sabado y domingo, para lo cual se comunicara previamente.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

El Sistema comercial SIELSE, ¿tiene costo alguno para la CONTRATISTA? Si la respuesta es sí, ¿cuánto por licencia?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, Electro Ucayali SA brindara las licencias del sistema comercial SIELSE a todo el personal de la contratista sin costo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Favor de especificar la cantidad de volumen de impresiones ni formatos a imprimir

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.4.1 **Literal:** EQUIPOS **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, la cantidad de impresiones dependiera de los registros de reclamos de los usuarios, debiendo garantizar como base la impresión de la cantidad de reclamos indicada en el numeral 8.2 de los Terminos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿Qué otros sistemas tienen aparte del SIELSE y, si es que el contratista tiene que pagar, a cuánto están las licencias?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, no se tiene sistemas adicionales para la ejecución del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de cobranzas y/o contact center y/o call center, debido a que son canales en los cuales se brinda una atención al cliente.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, las bases estándar del procedimiento de selección indica:

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de mantenimiento de conexiones de media y/o baja tensión
- Servicios de atención de nuevos suministros, cortes/reconexiones
- Servicios de atención de reclamos y denuncias
- Servicios de cambios de medidores
- Servicios de saneamiento de suministros eléctricos observados
- Servicios de actualización de cambio de medidores
- servicio de atención de emergencias
- servicios de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica
- Servicios de facturación
- Servicios de supervisión de reclamos
- Servicios de control de pérdidas
- Servicios de contraste o reemplazo de medidores por NTCSE o Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 227-2009-OS/CD.

Cómo se observa se han establecido varios tipos de servicio que los postores pueden acreditar, lo que asegura la participación de potenciales postores.

Por lo tanto, deberá acreditar según lo solicitado

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En caso de ganar la buena pro, ¿es posible que el importe de Carta Fianza de Fiel Cumplimiento sea descontado mensualmente en las facturas presentadas por el servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, en caso de no presentar Carta Fianza para la garantía de fiel cumplimiento podrá solicitar la retención del importe, para que Electro Ucayali SA realice el descuento durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

¿Electro Ucayali proveerá los precintos de seguridad, interruptores termomagneticos y tapas de caja portamedidor y si es que estos costos serán asumidos por el Contratista ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, Electro Ucayali SA solicita la contratacion de una empresa que resuelva los reclamos en oficina, la totalidad de insumos para motivar los reclamos sera alcanzado por Electro Ucayali, asimismo, el personal tecnico solicitado, realizara el apoyo en las intervenciones por reclamo en campo, los equipos de contrataste y materiales del sistema de medicion para reemplazo seran entregados por Electro Ucayali SA sin costo alguno.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Los archivadores de tipo palanca y estantes para almacenamientos, serán costos asumidos por Electro Ucayali o por el contratista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** - **Literal:** EQUIPOS **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, que los archivadores tipo palanca y estantes para el almacenado de expedientes en custodia, seran dotados por la empresa contratista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Los locales Electro Ucayali ya cuentan con licencias municipales, autorizaciones de defensa civil? En caso de responder sí, los costos de renovación serán cubiertos por ELECTRO UCAYALI?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: LOCAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, el postor ganador acreditará con un local base dentro de la ciudad de Pucallpa (Propio), la cual servirá para las coordinaciones del servicio, el local debera ser acondicionado para trabajos en oficina y debera garantizar el desarrollo normal de las actividades y contar con las licencia de funcionamiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Favor de confirmar si es que el mismo contratista que efectúa los trabajos técnicos en campo por reclamos será el que redacte el proyecto de resolución? De ser así se requieren de instrumentos calibrados autorizados por inacal, los cuales también deberían tenerse en cuenta para la cotización. Favor confirmar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará, que el personal técnico solicitado (02 técnicos electricistas), realizará el apoyo en las intervenciones por reclamo en campo a personal propio de Electro Ucayali SA, los equipos para la intervención de los medidores serán proveídos por Electro Ucayali SA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿Los expedientes se recibirán en que plazo desde que fue ingresado el reclamo?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 8.3 Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, los expedientes de reclamo serán entregados el mismo día de registrado y en aquellos casos que requieran inspección al día siguiente de la misma, en un plazo máximo que no supere del 3er día hábil de registrado el reclamo, sin embargo, será responsabilidad de la contratista realizar el seguimiento diario de los reclamos registrados en el sistema comercial, comunicando a ELECTRO UCAYALI S.A. oportunamente la entrega de aquellos reclamos que no le fueron derivadas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

¿Si hay casos que la Entidad entregue al Contratista reclamos posterior a los 2d de ingreso de reclamo y se deba redactar preadmisibilidad y esta incurra en fuera de plazo, se exonerará a la contratista de penalidad? Confirmar

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 8.3 **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, este supuesto no va existir puesto que Electro Ucayali SA derivara los reclamos de manera diaria, las penalidades solo seran atribuibles cuando se determine su reponsabilidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Al indicar que se debe entregar al usuario, ¿quiere decir que el contratista debe tener en cuenta también en su presupuesto la notificación a los usuarios?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** 8.3 **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, las notificaciones derivadas de la atención de reclamos (Resoluciones, Cartas, Acuerdos de parte, avisos previo y otros), serán a costo y responsabilidad de Electro Ucayali S.A.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Para cuando una resolución propuesta, amerite una medida correctiva (refacturación, trabajo en campo, etc), ¿qué tipos de documentos internos son los que debe elaborar y si estos deben ser documentos visados o autorizados por coordinación? Confirmar

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, cualquier modificación a la resolución emitida que conlleve a realizar otras actividades serán asumidas a todo costo por La Contratista, asimismo se aplicará penalidad por cada caso conforme se encuentra detallado en el Anexo N° 01: Cuadro de Penalidades, del numeral 4 literal b de los términos de referencia del servicio, las medidas correctivas se realizarán previa coordinación con Electro Ucayali S.A mediante correo electrónico y/o llamada telefónica.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Los couriers y notaria que indican A TODO COSTO , quiere decir que serán asumidas por la Entidad o la contratista?
Favor confirmar para tener en cuenta para la cotización

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** - **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, las notificaciones derivadas de la atención de reclamos (Resoluciones, Cartas, Acuerdos de parte, avisos previo y otros), serán a costo y responsabilidad de Electro Ucayali S.A.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Para el calculo de recuperos y reintegros, el profesional designado por la contratista, contará con alguna herramienta facilitada por ElectroUcayali para los calculos, como el sistema comercial, tablas de variación de precios del año, a fin de poder determinar y realizar el calculo correcto de reintegros y recuperos a realizar?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, el personal propuesto por la contratista debera tener amplio conocimiento en los calculos de reintegros y recuperos, aunado, conforme se encuentra detallado en el numeral 8.3 de los terminos de referencia, al día siguiente de firmado el contrato el postor ganador deberá de alcanzar su Plan de trabajo general para todo el servicio para el inicio de las actividades (incluye seguridad) y los modelos de proyectos de resoluciones para cada materia reclamable, incluido el calculo de reintegros y recuperos, para la aprobacion de Electro Ucayali SA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se entiende que ello solo se dará para los reclamos suspendidos, cuyos resultados del contraste validaron que el medidor amerita aplicar un recupero o reintegro, así mismo sería para los casos donde se detenten CNR (consumos no registrados) y/o eso involucraría a otra área? Confirmar

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, el personal propuesto realizara la evaluacion para cada caso en particular, determinado la solucion mas viable (Reintegro/recupero, refacturacion, acuerdo de partes y otros), siempre en coordinacion y previa autorizacion de Electro Ucayali SA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Pueden ser negociables las facturas?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara: las facturas no podran ser negociable.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Las notificaciones que deban extenderse a notaria o courier indicado por La entidad , sus costos deben tenerse en cuenta para la cotización?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** - **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, las notificaciones derivadas de la atencion de reclamos (Resoluciones, Cartas, Acuerdos de parte, avisos previo y otros), que deban ser diligenciadas por notaria o curier seran a costo de Electro Ucayali S.A.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Para el envío de correos, ¿este se hará de un correo con dominio del proveedor o Electro Ucayali brindará un correo con dominio propio a fin que el cliente reciba toda comunicación por parte de Electro Ucayali?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante, indicando que, el proveedor dotara de correos corporativos electronicos a todo su personal, precisando que solo el cordinador del servicio realizara todo tipo de comunicación/requerimiento a Electro Ucayali SA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Todo el proceso habla de contratista tanto para temas tecnicos y para comerciales de proyecto de resoluciones, ¿será un contratista para todo ello, o es que habrán varios involucrados en el proceso?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, el servicio a contratar contempla la atencion de reclamos en primera y segunda instancia, en ese sentido, se solicita profesionales para solucion de reclamos en gabinete y (02) tecnicos electricitas para el apoyo de las intervencion en campo derivados netamente de los reclamos, el resto de insumos necesarios para la motivacion de los reclamos sera entregado por Electro Ucayali SA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Para subir los expedientes a osinergmin por el sistema SIELSE, ¿el contratista deberá pagar algún costo de alquiler de sistema que deba tener en cuenta?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, los expedientes de los reclamos a ser evaluados por el Osinergmin serán registrados en su mesa de partes virtual, que es de acceso comun. Los cargos de las elevaciones dentro de plazo serán parte de la evaluacion de su valorizacion.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Observación: Nro. 26

Consulta/Observación:

Favor de precisar si es que son días hábiles o calendarios el presentar los sustentos de la factura y si es que estas se deben presentar como máximo 3 días después de finalizado el mes?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** - **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, se contempla 03 días hábiles para la presentación de su informe de su valorización, los 03 días hábiles son considerados una vez finalizado su ciclo de facturación, no siendo necesariamente el fin de mes. Se procederá a agregar texto en el tdr y bases integradas.

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

Una vez validada la información por parte de ELECTRO UCAYALI S.A., LA CONTRATISTA quedará habilitada para presentar la valorización por los trabajos realizados y para presentar la factura correspondiente, toda la información deberá ser ingresada como máximo a los 3 días hábiles de finalizado el ciclo de facturación.

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Se aplica penalidad si es que el contratista demora en la entrega de las facturas y los sustentos de estas (pagos a trabajadores, obligaciones laborales, etc) y los entrega posterior a los 3 días de cerrado el mes?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, que la penalidad por retraso o mora no justificable, se aplicara conforme la formula establecida en el numeral 10.11 de los terminos de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿Cuáles son los estándares de calidad que manejan para el servicio (por ejemplo COPC)?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, conforme se encuentra detallado en el numeral 8.3 de los terminos de referencia, al día siguiente de firmado el contrato el postor ganador deberá de alcanzar su Plan de trabajo general para todo el servicio para el inicio de las actividades (incluye seguridad) y los modelos de proyectos de resoluciones para cada materia reclamable, a fin de Electro Ucayali SA, realice la aprobacion de los formatos en base a los estandares de calidad que maneja.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

¿Cuáles son los horarios de atención para el personal operativo y administrativos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, Electro Ucayali SA realizara la entrega de las ordenes de trabajo de lunes a vienes en el horario de 8:00 a 18: horas, el personal de la contratista deberera permaner obligatoriamente en ese horario.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

¿Cuántos son los días de capacitación para la implementación del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, al día siguiente de la firma de contrato Electro Ucayali SA, realiza la verificación del equipamiento solicitado para la ejecución del servicio (Local, impresora, Epps, uniformes, herramientas y otros), la capacitación del procedimiento de trabajo se realizará en el mismo día.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

¿Cuáles son las principales métricas que usan (Nivel de atención, Nivel de servicio, FCR, Satisfacción, ETC) y sus formulas correspondientes?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, conforme se encuentra detallado en el numeral 8.3 de los terminos de referencia, al día siguiente de firmado el contrato el postor ganador deberá de alcanzar su Plan de trabajo general para todo el servicio para el inicio de las actividades (incluye seguridad) y los modelos de proyectos de resoluciones para cada materia reclamable, a fin de Electro Ucayali SA, realice la aprobacion de los formatos en base a los estandares de calidad que maneja.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿Nos pueden compartir el tiempo promedio de atención por tipologías (1er y 2da instancia)?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, los plazos de atencion de los reclamos de primera y segunda instancia se encuentra detallados en el numera 8.4 de los terminos de referncia del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL COORDINADOR - SUPERVISOR RESPONSABLE, PODRIAN DETALLAR A QUE CARRERA SE REFIERE " O EN ENERGIA"?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que se refiere a la carrera profesional de Ingeniería en Energía.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿SE INDICA QUE EL COORDINADOR - SUPERVISOR RESPONSABLE DEBERA PERMANECER EN LA CIUDAD DE PUCALLPA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DE ACUERDO A ESTO PODRA REALIZAR TRABAJO REMOTO O HIBRIDO O EL TRABAJO DEBERA SER PRESENCIAL EN OFICINA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, La permanencia del personal propuesto es de manera presencial, estando su ausencia por causas no justificadas pasible a penalidad, conforme se encuentra establecido en literal m) del cuadro de penalidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL ANALISTA TECNICO DE RECLAMO, PODRIAN DETALLAR A QUE CARRERA SE REFIERE " O EN ENERGIA"?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que se refiere a la carrera profesional de Ingeniería en Energía.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

¿SE INDICA QUE EL ANALISTA TECNICO DE RECLAMO DEBERA PERMANECER EN LA CIUDAD DE PUCALLPA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DE ACUERDO A ESTO PODRA REALIZAR TRABAJO REMOTO O HIBRIDO O EL TRABAJO DEBERA SER PRESENCIAL EN OFICINA?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, La permanencia del personal propuesto es de manera presencial, estando su ausencia por causas no justificadas pasible a penalidad, conforme se encuentra establecido en literal m) del cuadro de penalidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

¿SE INDICA QUE EL ANALISTA LEGAL Y ADMINISTRATIVO DEBERA PERMANECER EN LA CIUDAD DE PUCALLPA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DE ACUERDO A ESTO PODRA REALIZAR TRABAJO REMOTO O HIBRIDO O EL TRABAJO DEBERA SER PRESENCIAL EN OFICINA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, la permanencia del personal propuesto es de manera presencial, estando su ausencia por causas no justificadas pasible a penalidad, conforme se encuentra establecido en literal m) del cuadro de penalidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

¿EN CUANDO A LA EXPERIENCIA DE LOS TECNICOS ELECTRICISTAS PUEDE CONSIDERARSE CUALQUIERA DE LAS EXPERIENCIAS: QUE TENGA 02 AÑOS EN LABORES DE GESTION COMERCIAL O 1 AÑO EN INTERVENCION TECNICA DE SUMINISTROS POR RECLAMO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante indicando que, la experiencia solicita para el tecnico electricista es de mínimo dos (02) años en labores de gestión comercial (Experiencia General) "y" mínimo (01) año en intervención técnica de suministros por reclamo (Experiencia Especifica), la misma que se contabilizará desde la obtención del título profesional (no se contabiliza prácticas profesionales).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:42:07

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

¿Cuál SERIA LA FORMACION ACADEMICA QUE DEBE TENER EL TECNICO EN ADMINISTRACION O COMPUTACION, PUEDE SER ESTUDIOS EN CURSO, TRUNCO, EGRESADO, BACHILLER, TITULADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: PERSONAL Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta del participante precisando que la formación académica que debe tener el Técnico en Administración o Computación, es como mínimo Técnico Titulado o Bachiller.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 13/11/2023

Hora de envío : 18:42:07

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL TECNICO EN ADMINISTRACION O COMPUTACION SE PUEDE CONSIDERAR MINIMO DE 02 AÑOS DE SERVICIO AL CLIENTE YA SEA EN SECTOR PUBLICO O PRIVADO ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.3 **Literal:** PERSONAL **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ADMITIDO.- Debido a que Electro Ucayali busca reducir multas y sanciones por el ente regulador, motivo por el cual, es la experiencia solicitada es relevante para contar con tecnicos que cuenten con la solvencia y experiencia minima de 02 años necesaria en actividades de servicio al cliente en empresas públicas y privadas del sector electricidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20607974579	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	TTICA INGENIERIA E.I.R.L.	Hora de envío :	21:19:08

Observación: Nro. 41

Consulta/Observación:

Se solicita ampliar la experiencia del profesional requerido como Coordinador - Supervisor Responsable, para incluir: Supervisor de control y reducción de perdidas, debido a que en campo se coordina con los usuarios y se atienden consultas de usuarios.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A.2 **Página:** 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge solicitud del participante precisando que, la experiencia propuesta ya se encuentra considerada en el numeral 9.3 de los Terminos de Referencia, pág. 15, seccion: Nota, que define como ACTIVIDADES DE GESTION COMERCIAL las siguientes actividades desarrolladas en empresas concesionarias de electricidad: Mantenimiento de conexiones de media y/o baja tensión, nuevos suministros, cortes/reconexiones, reclamos, denuncias, cambios de medidor y el sistema GIS de nuevos suministros, saneamiento de suministros observados, actualización de cambio de medidores, servicio de atención de emergencias, servicios de atención al cliente, actividades de facturación, actividades comerciales de cliente mayores y comunes, actividades de supervisión de reclamos, actividades de control de pérdidas y actividades de contraste o reemplazo de medidores por NTCSE o Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 227-2009-OS/CD.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A.

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-ELECTRO UCAYALI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.

Ruc/código :	20607974579	Fecha de envío :	13/11/2023
Nombre o Razón social :	TTICA INGENIERIA E.I.R.L.	Hora de envío :	21:19:08

Observación: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se solicita ampliar la experiencia del profesional requerido como Analista Técnico de Reclamo, para incluir: La Experiencia en Perdidas comerciales, debido a que en campo se coordina con los usuarios y se atienden consultas de usuarios.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A.2 **Página:** 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge solicitud del participante indicando que, la experiencia propuesta ya se encuentra considerada en el numeral 9.3 de los Terminos de Referencia, pág. 15, seccion: Nota, que define como ACTIVIDADES DE GESTION COMERCIAL las siguientes actividades desarrolladas en empresas concesionarias de electricidad: Mantenimiento de conexiones de media y/o baja tensión, nuevos suministros, cortes/reconexiones, reclamos, denuncias, cambios de medidor y el sistema GIS de nuevos suministros, saneamiento de suministros observados, actualización de cambio de medidores, servicio de atención de emergencias, servicios de atención al cliente, actividades de facturación, actividades comerciales de cliente mayores y comunes, actividades de supervisión de reclamos, actividades de control de pérdidas y actividades de contraste o reemplazo de medidores por NTCSE o Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 227-2009-OS/CD.

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

null