

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	10257029595	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	FLECHELLE ZEGARRA CESAR AUGUSTO	Hora de envío :	12:14:33

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

3.2.1 GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO

En el presente requerimiento se señala que para perfeccionar el contrato el postor deberá entregar una garantía de fiel cumplimiento equivalente al 10% del monto del contrato original.

Sin embargo, se señala luego que en los contratos periodicos de prestacion celebrado con empresas MYPE podran otorgar como garantia solicitada un porcentaje retenido por la entidad durante la primera mitad del numero total de pagos a realizarse de forma prorrateada.

Siendo el presente proceso un Concurso Publico, no es acaso una ventaja a favor de las empresas Mype, ya que el costo financiero de emision de carta fianza de empresas que se encuentran en el Regimen General lo diferenciarian?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3 **Literal:** 3.2.1 **Página:** 9
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, debemos aclarar que lo señalado en los Términos de Referencia, cuenta con base legal, para lo cual nos remitimos al Art. 149.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que señala: En los contratos periódicos de suministro de bienes o de prestación de servicios en general, así como en los contratos de consultoría en general, de ejecución y consultoría de obras que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad.

Por lo que estando previsto en dicho cuerpo normativo, no constituye una ventaja que sea por decisión de la Entidad, sino en cumplimiento de la normativa vigente.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	10257029595	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	FLECHELLE ZEGARRA CESAR AUGUSTO	Hora de envío :	12:14:33

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

10 MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTARSE

Sobre el punto citado de las medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID, además de sus párrafos siguientes en los que se señala una Resolución Ministerial que ya no se encuentra vigente (RM N° 972-2020-MINSA), donde se solicitan planes de contingencia para casos de pandemia que probablemente sean -Hechos Fortuitos- y además se señala que se instrumentalice planes de contingencia y protocolo sanitarios para evitarlo cuando ello es materia de instituciones de salud pública.

Observamos lo requerido en este ítem, ya que lo cierto de lo mencionado previamente es que a la fecha con la emisión del Decreto Supremo N°130-2022-PCM se declaró el fin del estado de emergencia con fecha 27-10-2022, y después de ello se establecieron protocolos solo para prevenir y evitar el riesgo de la exposición y contagio cuando exista aglomeración de público.

Sería muy difícil establecer un protocolo y el material que sea requerido, ya que primero se tendrá que compatibilizar los reglamentos de ambas partes en este caso de la Usuaria y Contratista, siendo finalmente la entidad quien tendrá que determinar el material a ser utilizado y solventar el costo, afectando la partida de gastos operativos de la propuesta económica. Respecto a proyectar hechos futuros o fortuitos seguramente los mismos se activaran en concordancia con la normativa gubernamental donde en la última pandemia se estableció la coordinación con la usuaria con el fin de que su aplicación no afectara el equilibrio económico de la contratista.

Si vuestro Comité, dentro de su planificación ya cuenta con medidas específicas y existe información sobre el material que deba ser utilizado. Tendría que ser informado en la absolución de la presente observación, a fin de ser provisionado en el presupuesto económico previo a la presentación oficial de la propuesta económica o por el contrario señalar que cualquier protocolo que corresponda a este ítem será visto en su oportunidad asumido su costo directamente por la usuaria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** 10 **Página:** 21

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

Art2 Literal C

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en este punto, se acoge en parte lo señalado por el postor. Por lo que se procederá a retirar lo relacionado a la pandemia COVID, por no encontrarse vigente.

Además se debe aclarar que SEAL es respetuosa de las leyes y normativas vigentes, por ello se debe tener en cuenta que hay situaciones y/o eventos indicados claramente en la Ley de Contrataciones del Estado que enmarcan casos para poder brindar ampliaciones o adendas.

En este sentido a sugerencia del área usuaria, procederemos a colocar al inicio del numeral 10 del capítulo III el siguiente tenor para que el Contratista vea que se debe cumplir y en que situación.

De corresponder, la Contratista debe cumplir con las normas que se señalan y sus modificatorias y todas aquellas normas que emita el estado y que sean aplicables al contrato.

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

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTARSE

De corresponder, la Contratista debe cumplir con las normas que se señalan y sus modificatorias y todas aquellas normas que emita el estado y que sean aplicables al contrato.

La Contratista debe cumplir con las normas que se señalan y sus modificatorias y todas aquellas normas que emita el estado y que sean aplicables al contrato.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	10257029595	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	FLECHELLE ZEGARRA CESAR AUGUSTO	Hora de envío :	12:14:33

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

11. DE LA HABILITACION DEL PROVEEDOR:

El postor deberá cumplir las siguientes características:

*Estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores.

*No tener impedimento para contratar con el Estado

Consultamos a vuestro estimado Comité, si bien este requerimiento se incluye en la Declaración 02 de acuerdo con el Art 52 del RLCE, se tendría que establecer una nueva Declaración Jurada a fin certificar lo solicitado. ¿Podrían confirmar ello?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: 11 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en este punto, se aclara, que lo indicado en el numeral 11 del capítulo III, solo es reiterativo del Anexo N° 2 "Art. 52 del Reglamento de la Ley de contrataciones del Estado".

En ese sentido, los postores no deberán presentar ningún otro documento o declaración jurada aparte de los anexos previstos para acreditar estar inscrito ante el RNP y no tener impedimento para contratar con el Estado.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	10257029595	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	FLECHELLE ZEGARRA CESAR AUGUSTO	Hora de envío :	12:14:33

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

13 DEL PERSONAL

Consultamos a vuestro estimado Comité, que dentro del acápite mencionado se indica que el proceso

1.- El proceso se llevara a cabo, bajo la normativa de la Ley 29245, Ley de Tercerización, consultamos si podrán participar también la empresas normadas por la Ley de Intermediación Laboral Ley N° 27626, finalmente ambos realizan el desplazamiento o dotación de personal, además de haber examinado procesos anteriores del mismo servicio y observamos que en el proceso que se encuentra en curso participaron empresas de Intermediación Laboral.

2.-Consultamos además el texto siguiente ¿Las obligaciones establecidas por norma legal incluyen el pago de remuneraciones y de los beneficios sociales e indemnizaciones laborales previstas por ley¿ consultamos a vuestro Comité Especial, el contratista que lleve a cabo la prestación de servicio deberá cumplir con la normatividad laboral que emana del Régimen que le corresponda sea MYPE o General. Podrían confirmar ello?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** 13 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se precisa a los participantes que las consultas deberán ser claras y precisas.

Dicho ello, pero tratando de responder lo señalado en este punto y previa opinión del área usuaria, se aclara, que este servicio no es de intermediación laboral, SEAL esta buscando contratar una persona natural o jurídica que se encargue del servicio de atención al cliente en diferentes oficinas de las zonales de SEAL.

Asimismo, precisar que al estar contratando a un Empresa que tendrá a su cargo la contratación de personal que ejecutará las prestaciones, dicho vínculo contractual deberá enmarcarse dentro de lo establecido en la norma específica vigente, esto acorde al régimen tributario al que pertenezca y según lo establecido por la autoridad competente en el ámbito laboral.

Tambien se debe indicar que los postores deben ceñirse a lo indicado en los numerales 13.DEL PERSONAL y 24.FORMA DE PAGO del capitulo III.

Por ultimo, aprovechando la integración de bases se aclara que la cantidad de personal indicada es la minima requerida, siendo potestad del contratista contar con la cantidad adicional que requiera para lograr el objetivo del servicio, sin que ello afecte el monto contractual.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	10257029595	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	FLECHELLE ZEGARRA CESAR AUGUSTO	Hora de envío :	12:14:33

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

1.6 Periodo y horario del servicio

Consultamos el siguiente párrafo ¿Se requiere que el personal preste atención continua y permanente para la atención presencial de los clientes, aun en casos fortuitos (Huelga y paros)

Quisiéramos que vuestro Comité, sirva confirmar si vuestro requerimiento ¿aun en casos fortuitos¿ solo se establecerá siempre que no afecten la seguridad e integridad del personal desplazado a la entidad, administrado por la contratista.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1.6 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que los postores deben señarse a lo indicado en el inciso 1.6 del numeral 16.

Sin embargo, se aclara que para los casos mencionados de huelgas y paros, deberá aplicar lo que eu Plan de Contingencia (del Contratista) ha incluido y los Lineamientos que de ser el caso y cuando acontezca alguno de estos hechos, disponga el Ministerio de Trabajo así como el Ministerio del Interior o autoridad competente.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	10257029595	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	FLECHELLE ZEGARRA CESAR AUGUSTO	Hora de envío :	12:14:33

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

1.9 Presentación de informes
Plan de Trabajo.

Se señala que para el inicio de la prestación del servicio LA CONTRATISTA deberá contarse previamente con la inspección y conformidad por parte de SEAL y para ello se debe cumplir los tiempos máximos establecidos. Para lo cual exhiben un cuadro de implementación compuesto de una descripción y un tiempo de atención (máximo)

Sobre esta enumeración de exigencias deseamos se aclare la descripción de los párrafos 5 y 6.

5.- Sobre el plan de contingencias, se refieren a que solo se tendría que establecer en dicho documento, el cumplimiento de los requerimientos del servicio plasmados en las bases administrativas, como la presencia y cumplimiento de los colaboradores desplazados a la entidad respecto al respeto a los reglamentos internos de SEAL, la sustitución eventual de los trabajadores de ser requerido, ello por salud, renuncia o despido. podrían confirmar si nuestra precisión es acertada. ya que no creemos que habría otros tópicos ya que no se puede pronosticar hechos de carácter extraordinario o producto de hechos fortuitos

6.- sobre este parrafo, creo que existe una incongruencia en la cita. entenderíamos que SEAL seria la que tendría que cursar la comunicación escrita al contratista para la inspección de la oficina señalada y que ella no podrá exceder los 2 días hábiles y no de manera contraria, podrían confirmar ello.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1.9 Página: 33
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que los postores deben tomar en cuenta lo especificado en el inciso 1.9 PRESENTACION DE INFORMES del numeral 16, ya que como entidad contratante debemos cerciorarnos que cumplan con lo que exigen las diferentes leyes.

Respecto del párrafo 5, el Contratista deberá de desplegar las acciones que establezca su Plan de contingencia, esto ante determinadas circunstancias que puedan presentarse y con la aplicación de tal plan, pueda seguir ejecutando las prestaciones sin que estas se vean interrumpidas.

En lo referente al Punto 6, aclaramos que es correcto, debiendo ser el Contratista quien comunique a SEAL, para que la Entidad pueda realizar la Inspección-Supervisión de las diversas Zonales y verificar que las instalaciones se encuentran implementadas.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	11:27:01

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Para las oficinas de Mollendo, Camaná, Corire y El Pedregal solicitan una impresora láser con las siguientes características como mínimo:

Función: Equipo multifuncional: Copia, Impresión, Escaneo y Fax.

Actualmente los Equipos Multifuncionales ya no cuentan con FAX ya que la mayoría de las comunicaciones se han digitalizado, lo que aumenta la velocidad y la eficiencia del intercambio de documentos. Los correos electrónicos, las aplicaciones de mensajería y las plataformas de colaboración en líneas son más rápidas y eficientes que el FAX.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 12 **Página:** 23
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que los postores pueden proporcionar dicho equipo multifuncional sin que tenga la opción de trabajar con FAX.

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

Se suprimirá la función Fax.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	13:31:19

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Solicitan para las Oficinas de Mollendo, Camaná, Corire y El Pedregal un equipo multifuncional. Dicho equipo debe de contar con 2 bandejas de 500 hojas como mínimo.

Actualmente nuestro proveedor cuenta con equipos multifuncionales de 01 sola bandeja con opción a importar la bandeja. Teniendo como implementación de las oficinas la cantidad de 30 días calendario es posible que vuestro comité pueda ampliar solo para la entrega de las bandejas el periodo de importación que es entre 45 a 60 días dependiendo del lugar de origen.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 12 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que en el mercado nacional existe diversidad de equipos de esta naturaleza, por lo que no habría necesidad de otorgar ampliación de plazo para la etapa de Implementación.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	13:31:19

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Actualmente, el proceso en cuestión no considera la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas como parte de las opciones para el cargo de SUPERVISOR GENERAL - PERSONAL CLAVE. Considerando que los profesionales formados en esta carrera poseen competencias técnicas y administrativas que son altamente relevantes y valiosas para la gestión y supervisión de contrataciones, solicito atentamente la inclusión de esta carrera.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 13 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que se procede a aceptar la propuesta.

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

Se añade como formación académica válida para el Supervisor General, la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	13:31:19

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Estimado comité en la página 26 se anexa dos cuadros donde detallan al PERSONAL CLAVE. Supervisor General y Coordinador de factibilidades. Sin embargo en el 3.2 Requisitos de calificación

A. CAPACIDAD TÉCNICA

A.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.1.1 FORMACIÓN ACADEMICA

(...)

No mencionan al COORDINADOR DE FACTIBILIDADES.

Este será también obligatorio agregarlo como lo indica en la página 26.

Por favor aclarar el tema ya que crea confusión si deberá de presentarse o no.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 13 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que el Coordinador de Factibilidades no es un personal clave, tal como está indicado en el numeral 3.2. Requisitos de Calificación.

Asimismo, se aclara que la documentación Referente al Personal No clave (Coordinador de Factibilidades, así como Gestores de atención al cliente) esto es; su formación académica, experiencia y capacitación, deberán ser acreditados para la implementación del servicio.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	13:31:19

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

1.9 Presentación de informes

> Plan de trabajo

(...)

En la pág. 35 del cuadro de notificaciones del periodo de implementación mencionan la IMPLEMENTACION DE LA OFICINA DEL C.C. AREQUIPA NORTE

Sin embargo esta oficina no esta contemplada como oficina para el servicio. Teniendo en cuenta que en la pág. 27 solo detallan las siguientes oficinas.

Oficina de Mollendo

Oficina de Camaná

Oficina de Chuquibamba

Oficina de Cotahuasi

Oficina de Orcopampa

Oficina de Chala

Oficina de El Pedregal

Oficina de Chivay

Oficina de Corire

Por favor aclarar si hubo error o también se considerará.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1

Literal: 16

Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que dicha oficina comercial está fuera de su alcance. No corresponde C.C. Arequipa Norte a este Servicio.

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

Se procede a suprimir la referencia a la Oficina C.C. Arequipa Norte.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	17:55:21

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

D. La dotación de uniforme será de dos uniformes completos por cada semestre, el tipo de uniforme será:

- Varón: pantalón, saco y/o casaca, camisa; en caso de.
- Dama: falda o pantalón, blusa y saco y/o casaca.

Consultamos si la entrega de uniformes son 2 juegos de uniformes por colaborador cada semestre o solo un juego por semestre.

Podría confirmarnos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 12 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, se transcribe el literal D) de la pagina 25:

D. La dotación de uniforme será de dos uniformes completos por cada semestre, el tipo de uniforme a utilizar es:

- Varón: pantalón, saco y/o casaca, camisa; en caso de,
- Dama: falda o pantalón, blusa y saco y/o casaca.

Entonces, se aclara que se tratan de dos (02) uniformes completos cada semestre, que serán proporcionados a cada colaborador.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	17:55:21

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

C. LA CONTRATISTA, deberá considerar solo para la oficina de Orcopampa lo siguiente:

i. El pago de alquiler y/o arrendamiento.

ii. El local al interior será implementado por LA CONTRATISTA y deberá contar con lo siguiente:

(...)

Solicitamos al comité que aclare sobre este pago de alquiler, toda vez que en las bases señalan que SEAL proporcionará las 9 oficinas para el servicio y ahí se menciona la oficina de ORCOPAMPA.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 12 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que el literal C) en mención indica que se debe considerar el alquiler de la oficina Comercial de Orcopampa.

En el numeral 5. Objetivo General y Específico, Específicos, Página 20 y 21, se muestran las Oficinas Comerciales que incluye el Servicio, y efectivamente son 09 y está Orcopampa. El literal C) aclara que debe ser alquilada por el Contratista.

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

Se aclarará que el Contratista deberá de alquilar y cubrir el pago de arrendamiento de la Oficina de Orcopampa.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se menciona lo siguiente:

¿2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

(¿)

k) Relación de personal debidamente detallada por cada una de las Oficinas Zonales a ser coberturadas por el Contratista.¿

Entendemos que este requerimiento corresponde a realizarse en la etapa de implementación del servicio, ya que la contratación del personal se realizará, una vez formalizada la firma de contrato con la entidad.

En la página 22 indican:

La CONTRATISTA antes del inicio del servicio, deberá presentar a SEAL la siguiente documentación:

¿ Relación detallada del personal donde se especifique su DNI y cargo a desempeñar.

¿ Currículum Vitae documentado del personal donde se evidencie su formación y competencia acorde con la actividad a desarrollar, en caso contrario el personal propuesto no será admitido.

Además, en la página 34, señalan para el período de implementación del servicio, en el tercer párrafo:

LA CONTRATISTA debe remitir a SEAL, el expediente o legajo de todo el personal (clave y no clave) que ejecutará las actividades del servicio, los cuáles serán verificados y aprobados por SEAL. Para lo cual están considerando un tiempo de atención de 15 días calendario desde el día hábil siguiente de la notificación.

Por lo que resulta reiterativo e insuficiente solicitarlo para la formalización del contrato.

Solicitamos, por ese motivo a la entidad, considerar este requerimiento, sólo en el período de implementación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** k **Página:** 17

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la presente observación, por lo que la presentación de la documentación Referente al Personal No clave (Coordinador de Factibilidades, así como los Gestores de atención al cliente) esto es; su formación académica, experiencia y capacitación, deberán ser acreditados para la implementación del servicio.

Por lo que no será necesaria su presentación para la calificación de oferta, así como tampoco para la suscripción del contrato, sino únicamente en la etapa de implementación del servicio, siendo que obligatoriamente deberán de cumplir con su presentación antes del inicio de la ejecución de las prestaciones.

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

Se realizan las adecuaciones correspondientes en las Bases Integradas.

La presentación de la documentación Referente al Personal No clave (Coordinador de Factibilidades, así como los Gestores de atención al cliente) esto es; su formación académica, experiencia y capacitación, deberán ser acreditados para la implementación del servicio.

Por lo que no será necesaria su presentación para la calificación de oferta, así como tampoco para la suscripción del contrato, sino únicamente en la etapa de implementación del servicio, siendo que obligatoriamente deberán de cumplir con su presentación antes del inicio de la ejecución de las prestaciones.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se indica lo siguiente:

En los términos de referencia, señalan que la contratación es para el Servicio de atención al Cliente en Zonales, pero, en el punto 4. Antecedentes de la Contratación, dice: SEAL requiere contratar el servicio de atención comercial en zonales; y en el punto 6. Sistema de Contratación en la página 21, dice: La contratación del Servicio de Atención Comercial se realizará bajo el sistema de Suma Alzada.

Entendemos entonces, que el servicio se puede denominar indistintamente con ambas denominaciones, ya que se refieren al mismo servicio.

Es por ello, que solicitamos considerar en los requisitos de calificación en la página 40, para la experiencia del personal clave: Dos o más años en supervisión en atención comercial, atención al cliente o call center. Y, para la experiencia de postor en la especialidad debería agregarse como servicio similar: Servicio de Atención Comercial en empresas de distribución eléctrica y/o empresas de telefonía y/o entidades bancarias y/o compañías aseguradoras.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** - **Página:** 20

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge en parte. Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, la descripción, es Servicio de Atención al Cliente en Zonales.

Se corregirá el punto 4 de la pagina 20, y punto 6 de la pagina 21.

Por ello, no se acoge el extremo la modificación en la experiencia del personal clave y del postor en la especialidad.

Se aclara la denominación del servicio, más no se acoge la ampliación de la experiencia del postor en la especialidad, puesto que dichas actividades varían del objeto de la contratación del presente procedimiento

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

Se aclara y corrige la denominación del servicio.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

Dice:

El área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de pagar los pagos mensuales La CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

(i)

-Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta corriente.

Observamos que para el pago de las remuneraciones de los trabajadores se realizan con depósitos en cuentas de ahorro o cuentas sueldo a nombre de los trabajadores, no correspondiendo en este caso apertura de cuentas corrientes para el pago de remuneraciones.

Lo anterior vulnera el «principio de transparencia» de la LCE, ya que este error no otorga claridad sobre las reglas que deberán seguirse durante la ejecución del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** - **Página:** 27

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación.

Lo solicitado por el postor, por lo que el reglon quedaría del siguiente modo:

-Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta de ahorro o cuenta sueldo.

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

Se modifica en las Bases Integradas, de la siguiente manera:

- Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta de ahorro o cuenta sueldo.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 17

Consulta/Observación:

Dice lo siguiente:

9. NORMAS OBLIGATORIAS Y/O VOLUNTARIAS:

¿ Otra normativa que Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. estime conveniente, para la buena prestación del servicio. Consideramos que la normatividad requerida debe ser claramente determinada y no puede solicitarse cumplimiento de normas en términos no específicos.

Por este motivo, solicitamos que ese punto sea retirado de las bases formuladas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9 **Literal:** - **Página:** 21

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se amplía a Otra normativa eléctrica o laboral que la Sociedad Electrica del Sur Oeste S.A. estime conviene, para la buena prestación del servicio.

No se acoge.

Tener presente que el Servicio es por dos (02) años, y serán derogadas normas y habrán nuevas normas, que obligan a las adecuaciones del caso. Se refiere a las normativas del ente normativo, ente fiscalizador, Intituciones Publicas, Gobiernos Regionales, Locales.

Además, que en ningún momento se va transgredir el cumplimiento del marco legal, por lo que se ha considerado con fines preventivos en cuanto a futuros cambios o implementaciones que surjan en la materia de contratación.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 18

Consulta/Observación:

Dice lo siguiente:

12 DEL EQUIPAMIENTO Y DE INFRAESTRUCTURA

A. LA CONTRATISTA deberá considerar para las 09 oficinas que forman parte del presente requerimiento lo siguiente:

-Papel A4 en las cantidades suficientes para la impresión de los reclamos, solicitudes, inspecciones, reactivaciones, aumentos de carga, financiamientos, etc.

-Útiles de Escritorio (Lapiceros, Lápices, engrapador tipo escritorio, cuaderno tipo espiral, numeradora, sello fechador, etc.)

Observamos que, no se adjunta la cantidad y calidad del material solicitado. Es evidente que por transparencia es necesario que sea de conocimiento de los postores esta información en tanto su valorización será incluida en la propuesta económica. Debiendo en todos casos especificar el uso del papel para impresiones, no admitiéndose el agregado ¿etc.¿

Así como, las cantidades y detalle específico de útiles de escritorio, no admitiéndose el agregado ¿etc.¿

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: A Página: 24

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

Art. 2 inc. c) de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adicionó listado de Útiles de Oficina. A ser empleados por cada Oficina.

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

Se añade listado de Útiles de escritorio en las Bases Integradas.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Dice lo siguiente:

B. SEAL, será responsable de suministrar para las 09 oficinas que forman parte del presente requerimiento lo siguiente: Proporcionara las oficinas para la atención al cliente, incluido el mobiliario.

proporcionara el internet.

Debemos observar lo siguiente:

No se indica los sistemas que Seal proporcionara para la ejecución del servicio, así como tampoco se ha hecho requerimiento de cuentas de correo electrónico para el personal del servicio, pudiendo entenderse, que Seal se encargara de brindarlos.

Solicitamos la aclaración de estos puntos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: B Página: 24

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, Se utilizará el sistema comercial SIELSE, KSYSTEM, HELP DESK.

SEAL no proporcionará correos electrónicos con dominio de SEAL. Corresponde al Postor Ganador dotar de correos electrónico con el dominio de su empresa a sus trabajadores.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 20

Consulta/Observación:

Dice lo siguiente:

12 DEL EQUIPAMIENTO Y DE INFRAESTRUCTURA

09 Teléfonos celulares con la línea privada igual a la utilizada por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

No se ha indicado el operador con el cual tiene el servicio Seal, pero consideramos que no debería señalarse un operador específico para el servicio celular, debiendo permitir que sea la contratista la que determine el operador con el cual prestará el servicio. Por esta razón, solicitamos que sea modificado este requerimiento en los términos señalados.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: A Página: 24

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

Art. 2 inc. c) de la LCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación.

Por tratarse de equipos utilizados para voz y mensajería, el contratista podrá seleccionar el Operador Telefónico que considere por conveniente, siempre y cuando se verifique que cuente con cobertura en la zona geográfica de la Oficina Zonal.

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

Por tratarse de equipos utilizados para voz y mensajería, el contratista podrá seleccionar el Operador Telefónico que considere por conveniente, siempre y cuando se verifique que cuente con cobertura en la zona geográfica de la Oficina Zonal.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Dice:
C. LA CONTRATISTA, deberá considerar solo para la Oficina de Orcopampa lo siguiente:
i. El pago de alquiler y/o arrendamiento.
No se ha indicado el monto a considerar por este concepto, lo cual es necesario para preparar la oferta económica.
Solicitamos indicar el costo correspondiente a este punto.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: C **Página: 24**

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara.
El Postor deberá considerar los requisitos que deben tener cada Oficina Comercial, y en específico para el funcionamiento de la Oficina de Orcopampa, alquilará el local que se adecúe a lo indicado en las Bases Integradas.
Corresponde al Postor hacer el Estudio de Mercado en la zona, y determinar el costo que le convenga, pero cumpliendo con lo requerido.
Incluye mobiliario, equipamiento, vitrina publicación Pliegos Tarifarios y Costos Regulados, estantes para folletería, afiches.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

PERSONAL

Sobre el requerimiento de personal especializado para la prestación del servicio, en los perfiles del personal requerido, indican como personal clave al Supervisor General y Al Coordinador de Factibilidades. Sin embargo, En en el punto 3.2 Requisitos de calificación de la página 40, sólo están considerando como personal clave al Supervisor General. Solicitamos aclarar, cuál es el personal clave que debe considerarse para la presentación de la oferta.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: - Página: 26

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que el Coordinador de Factibilidades no es un personal clave, tal como está indicado en el numeral 3.2. Requisitos de Calificación.

Asimismo, se aclara que la documentación Referente al Personal No clave (Coordinador de Factibilidades, así como Gestores de atención al cliente) esto es; su formación académica, experiencia y capacitación, deberán ser acreditados para la implementación del servicio.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

1.6. Periodo y horario del servicio.-

El servicio se prestará de lunes a viernes de 07:30 a 17:30 horas.

La atención en el horario programado es ininterrumpida y obligatoria.

Debemos hacer la siguiente observación:

No está considerándose el horario de refrigerio para el personal, lo que representaría una transgresión a la normatividad laboral sobre el trabajo. La cual señala que los trabajadores tienen derecho a un refrigerio de por lo menos 45 minutos.

Es por eso, que no podría cumplirse con la atención en el horario establecido, de forma ininterrumpida y obligatoria, especialmente en las oficinas en que sólo hay un gestor de atención al cliente.

Solicitamos que indiquen el horario de refrigerio que debe considerarse para los gestores en cada oficina de atención del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - **Página: 32**

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considera el horario de atención de 08 horas continuas, dispuesto por el Osinergmin.

En el caso de una Oficina Comercial cuenta con 01 trabajador del contratista, hará un cierre de oficina y pausa de 45 minutos de refrigerio, y asegurar su cumplimiento de las 08 horas continuas. Todas las demás Oficinas Comerciales, también tendrán 45 minutos de refrigerio de su personal, de manera alternada.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

1.6. Periodo y horario del servicio.-

Durante la estación de verano - 21 de diciembre al 20 de marzo de cada año - solo en las oficinas de Mollendo y Camaná el servicio se prestará los días sábados de 08:00 a 13:00 horas.

Debemos hacer la siguiente observación:

Entendemos que de lunes a viernes se está cumpliendo con la jornada de trabajo máxima semanal de acuerdo con la normatividad vigente que es de 48 horas semanales.

Para el cumplimiento de las labores de acuerdo al horario propuesto para los días sábado, se requiere de personal adicional o programación por turnos con pago de horas extras al personal regular.

Por lo tanto, se deberá precisar si para el cumplimiento del horario de servicio se considerará la contratación de personal adicional o pago de horas extras, a fin de no vulnerar la normativa en materia laboral.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 16 **Literal:** - **Página:** 32

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara: Este horario de verano debes estar contemplado en su presupuesto sin causar sobrecostos, por lo que el Contratista debe tener ordenado su Plan de Trabajo para que con el personal asignado y su personal de reten, cumpla con lo estipulado por Osinergmin y autoridad del trabajo, la cual debe presentar en concordancia al numeral 1.6 y 1.9 de la pagina 33 y 34. El Postor deberá considerar en su Estructura de Costos, lo indicado en el numeral indicado.

El servicio no requiere de horas extras adicionales.

Si el postor considera personal adicional, deberá considerarlo dentro de su Estructura de Costos y considerarlo para elaborar su oferta económica.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 25

Consulta/Observación:

Dice:

Para el inicio de la prestación del servicio LA CONTRATISTA deberá contar previamente con la inspección y conformidad por parte de SEAL del equipamiento y exigencias mínimas establecidas en el presente documento. Para lo cual LA CONTRATISTA debe cumplir el siguiente procedimiento y tiempos de atención máximos establecidos en días calendario desde el día hábil siguiente de la notificación del periodo de implementación:

LA CONTRATISTA cursará una comunicación escrita a SEAL, indicando la fecha y hora propuesta para que SEAL efectúe la inspección de las Oficinas de Atención Comercial, dicha fecha no deberá exceder los 2 días hábiles siguientes de remitida la comunicación a SEAL.

Tiempo de atención (máximo) 20 días calendario.

SEAL comunicará a LA CONTRATISTA su conformidad y/o las observaciones respecto a la inspección de las oficinas de Atención Comercial, que comprende la verificación de lo siguiente:

¿ Pruebas de comunicación con los servidores de SEAL, verificado el ingreso al sistema comercial.

¿ Equipamiento de las Oficinas de Atención Comercial.

Tiempo de atención (máximo) 2 días hábiles de efectuada la inspección.

Al respecto, debemos observar lo siguiente:

El período de implementación para el presente servicio es de 30 días calendario a partir de la firma del contrato.

Los locales donde se prestará el servicio son proporcionados por Seal en cada una de las sedes, por lo que entendemos que serán habilitados y entregados para efectuar la implementación con antelación al inicio del servicio, permitiendo solicitar la inspección en el tiempo señalado en este punto.

Pero, si durante el período de implementación, las oficinas van a estar siendo utilizadas por la Contratista actual del servicio, hasta el día anterior al inicio del nuevo servicio, corresponde a ustedes indicar el procedimiento a seguir para la implementación.

Todo ello, con el fin de no caer en un retraso en la ejecución de las prestaciones, que pudiera dar lugar a una penalidad por mora en la ejecución de la prestación establecida en el punto 19.1 de la página 36.

Por lo que se solicita ser más específico en el procedimiento solicitado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 16 **Literal:** - **Página:** 34

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

Art. 2 incs. b) y c), de la LCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Antes del inicio de operaciones, se firma el Acta de Inicio de Operaciones.

Por tanto, todo debe estar conforme para esta suscripción del Acta de Inicio de Operaciones.

Aclarar que la Etapa de Implementación establecida en el Punto 1.9, da inicio desde el día siguiente de suscrito el Contrato, con lo cual empieza a computarse el plazo de implementación establecido en los Términos de Referencia.

El contratista debe considerar en su programación de actividades culminar en un plazo máximo de 26 días calendario, puesto que los últimos 04 días están orientados a realizarse la Supervisión por parte de la Entidad y el levantamiento de las Observaciones, si es que fuera el caso. Siendo un total de 30 días calendario como plazo de implementación.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 26

Consulta/Observación:

Dice:

Informe mensual

En forma mensual EL CONTRATISTA presentará a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. un informe donde incluirá lo siguiente información:

- Informe estadístico de atención de nuevos suministros, reactivaciones, aumento de carga, cambio de opción tarifaria, reclamos, solicitudes, apelaciones y quejas, tanto en forma impresa como en medio magnético.
- Otros requeridos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A.

Debemos observar lo siguiente:

Se solicita especificar a qué medio magnético se refiere para la presentación del informe.

Por otro lado, se solicita ser específico con los informes requeridos en el punto b), ya que no puede aceptarse requerimientos no especificados porque se estaría vulnerando el «principio de transparencia» de la LCE, ya que este error no otorga claridad sobre las reglas que deberán seguirse durante la ejecución del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 16 **Literal:** 1.9 **Página:** 35

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

Art. 2 inc. c) de la LCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente. Como medio magnético, refiere a un pdf enviado por correo electrónico. Por lo que se aclara medio magnético o electrónico.

El Informe de Gestión se presenta cada mes, y es acumulativo por meses, en cuanto a Actividades y Cantidades.

Para el punto b), se debe considerar información arqueos de cobranza, estadísticas de los diferentes medidos de pago, quisqos de autoatención, POS y/o pindpak.

Estadísticas de los comprobantes emitidos por SEAL, por disposiciones gubernamentales (por ejemplo, cobro de suministros fotovoltaicos RER).

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

Se procede a aclarar el punto b), el cual quedará redactado de la siguiente manera:

b) Información arqueos de cobranza, estadísticas de los diferentes medidos de pago, quisqos de autoatención, POS y/o pindpak.

Estadísticas de los comprobantes emitidos por SEAL, por disposiciones gubernamentales (por ejemplo, cobro de suministros fotovoltaicos RER).

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Dice:

¿ Cualquier penalidad por incumplimiento aplicada por Organismo regulador u otro Organismo fiscalizador será trasladada y asumida por LA CONTRATISTA.

Se solicita precisar la tipificación de la infracción, la base legal y la sanción que contemplen la aceptación obligatoria por parte de la CONTRATISTA de las responsabilidades de la ENTIDAD ante los organismos de supervisión contempladas en el punto mencionado, ya que la ENTIDAD estaría eximiéndose de toda responsabilidad ante los organismos de supervisión y trasladándola a la CONTRATISTA.

Si bien es cierto que una empresa contratista puede incurrir en penalidades de variadas tipificaciones, pero si ésta actuó dentro de las reglas de la buena fe y con un contexto donde la demora fue generada por una serie de actos u omisiones de la propia entidad, por ello consideramos que la penalidad viene a ser inaplicable de forma automática, toda vez que al Contratista le asiste un derecho que por Ley ya ha sido reconocido, incluso por el Tribunal Constitucional cuando hace referencia a la inaplicación de Cláusulas abusivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 19.2 **Literal:** - **Página:** 38

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

Art. 2 incs. a), b) y c), de la LCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que SEAL quiere contratar con una persona natural o jurídica, que pueda encargarse del servicio de atención al cliente. Por ello, tiene que tener conocimiento de la normativa eléctrica vigente y de los procedimientos implementados por Osinergmin.

Corresponde trasladar las Multas, cuando se encuentre responsabilidad del Contratista por tratarse de faltas o irresponsabilidades del Contratista.

Referente del traslado de las multas, está claramente tipificado en la LCE y su Reglamento. Adicionalmente e a lo indicado, puede dirigirse al numeral 19. PENALIDADES.

Las observaciones que generan Penalidad y/o Multa, pueden venir de entes Normativos, Fiscalizadores y de Control, durante el servicio y dentro del periodo de garantía, son de responsabilidad del Contratista, de corresponderle.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Dice:
19.2 Otras Penalidades
Penalidad 12. Por no presentar los reportes diarios y mensuales exigidos, por cada día de retraso.
Se solicita que indiquen los plazos a considerar para no caer en incumplimiento de esta penalidad, ya que no se ha especificado en las bases.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 19.2 **Literal:** - **Página:** 37

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

Art. 2 incs. a), b) y c), de la LCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara:
Los reportes diarios, deberán ser remitidos dentro de las 24 horas de realizados o el mismo día y hasta un máximo de un (01) día hábil después.

Los reportes mensuales, conjuntamente con su Factura, podrán ser remitidos hasta tres (03) días hábiles de culminado el mes.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

Dice:

19.2 Otras Penalidades

Penalidad 2.

En caso el contratista incumpla con su obligación de ejecutar la prestación con el personal acreditado o debidamente sustituido.

Penalidad 6.

Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.

Debemos observar lo siguiente:

Si no se contase con el personal completo para la prestación, podría estar penalizándose 2 veces por un mismo incumplimiento, ya que podría aplicarse las penalidades 2 y 6.

Se solicita especificar cuál penalidad se aplicaría en cada situación, debiendo establecer de manera objetiva los aspectos considerados para determinar la aplicación de cada penalidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 19.2 **Literal:** - **Página:** 37

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, pero se aclara:

Se trata de 02 conceptos distintos.

No puede tener personal clave con un perfil distinto al de las Bases Integradas y considerado en la Propuesta Técnica o en los documentos presentados en la implementación del servicio. De ser reemplazado, debe ser un perfil igual o superior al ofertado. Debe ser comunicado a SEAL. De ser detectado, se inicia el respectivo Procedimiento de Aplicación de Penalidad.

En cambio, en la penalidad, se refiere a que de no contarse con los puestos cubiertos, al ser detectado, se inicia el Procedimiento de Aplicación de Penalidad.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Dice:

19.2 Otras Penalidades

Penalidad 6.

Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.

Debemos consultar lo siguiente:

En los casos que, por causas fortuitas, que sean imprevistas e imprevisibles, como pueden ser accidentes personales, descanso médico por enfermedad, descanso por duelo o renuncia intempestiva, que ocurrieran al personal contratado y que no serían atribuible a una responsabilidad de la contratista, consultamos si se considerará eximir de la aplicación de la penalidad para estos casos, tomando en cuenta que sólo se ha considerado una persona como personal de retén.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 19.2 Literal: - **Página: 37**

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara:

Se considera personal mínimo, aquel que permite que se pueda aperturar una oficina comercial.

El Postor Ganador deberá presentar su Plan de Contingencia, y deberá darle cumplimiento para la casuística descrita. De no hacerlo, se inicia el Procedimiento de Aplicación de Penalidad.

El Plan de Contingencia debe considerar el personal en reten que se ha considerado en su Estructura de Costos.

Se penaliza el incumplimiento con las Bases Integradas y Contrato.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20453972977	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	GEESEBE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	22:41:10

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Dice:

19.2 Otras Penalidades

Penalidad 13

LA CONTRATISTA no cumple con la atención en las oficinas comerciales en los horarios establecidos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Debemos consultar lo siguiente:

En los casos que, por causas fortuitas, que sean imprevistas e imprevisibles, como pueden ser accidentes personales, bloqueo de pistas, huelgas, que ocurrieran al personal contratado y ocasionen un retraso en el inicio del servicio en el horario establecido y que no serían atribuible a una responsabilidad de la contratista, consultamos si se considerará eximir de la aplicación de la penalidad para estos casos.

También consultamos, si se considerará la tolerancia para el ingreso que tiene cada trabajador, la cual es un derecho señalado en la normativa laboral y contenida en el RIT., lo que podría constituir una vulneración de sus derechos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 19.2 **Literal:** - **Página:** 37

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

Art. 72 inc. 1 del RLCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara, que los postores deben ceñirse a lo indicado en el inciso 1.6 del numeral 16.

Sin embargo, se aclara que para los casos mencionados de huelgas y paros, deberá aplicar lo que su Plan de Contingencia ha incluido y los Lineamientos que disponga el Ministerio de Trabajo, Ministerio del Interior o autoridad competente.

El Postor Ganador deberá presentar su Plan de Contingencia, y deberá darle cumplimiento para la casuística descrita. De no hacerlo, se inicia el Procedimiento de Aplicación de Penalidad.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20601723426	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	SELECT COMPANY S.A.C.	Hora de envío :	23:55:31

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Solicitamos reducir la experiencia referencial del postor en la especialidad requerida, así mismo que guarden similitud con el requerimiento y para ampliar la participación de postores con el fin de promover la competencia sana entre postores. Por tal motivo, se solicita actualizar el valor referencial, de las bases integradas publicadas en el SEACE, a 01 solo valor referencial.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** A2 **Literal:** B **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara:
En el mercado peruano, sí cumplen con lo requerido, por lo que existe pluralidad de postores.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20601723426	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	SELECT COMPANY S.A.C.	Hora de envío :	23:55:31

Observación: Nro. 33

Consulta/Observación:

En este punto, debe tenerse presente que el principio de Libertad de concurrencia establecido en el literal a) del artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado, (¿) dispone que las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen. Asimismo, el principio de Competencia contenido en el literal e) del artículo 2 de la Ley establece que los procesos de contratación incluyen disposiciones que permiten establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación.

De esta manera las situaciones similares no deben tratarse de manera diferente, las situaciones diferentes no deben tratarse de manera idéntica; se debe garantizar que el proceso se desarrolle en condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

Por tal motivo, solicitamos considerar servicios similares:

1. Servicio de Módulos de Atención.
2. Servicio de Digitadores de Módulos de Atención.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: A2 Literal: B Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara:

Que SEAL es una empresa respetuosa de la normativa vigente, y siempre busca tener la mayor cantidad de participantes.

En ese sentido, se requiere de una empresa especializada en la Atención a Clientes presencial, incluso no se ha condicionado a la experiencia en el subsector eléctrico, a pesar que es el fin del Servicio.

Por lo que no se acoge la observación formulada.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20601723426	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	SELECT COMPANY S.A.C.	Hora de envío :	23:55:31

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

El coordinador tendrá que viajar a las diferentes sedes para supervisión?
Con qué periodicidad tendría que viajar?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 16 **Literal:** 16.1 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Afirmativo.

Se aclara que el Coordinador deberá de realizar viajes a las Oficinas Zonales.
Con la periodicidad que lo establezca su Plan de Trabajo obligado a presentar.
Se sugiere que sea trimestral, como mínimo.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-21-2024-SEAL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN ZONALES

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:58:57

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Se solicita se considere como servicio similar a la actividad de Resolución de Reclamos en empresas de distribución de energía eléctrica y la actividad de cobranza de recibos de energía eléctrica.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y teniendo en cuenta lo señalado en la consulta de este punto, se aclara:
Se requiere de una empresa especializada en la Atención a Clientes presencial. Por lo que no se admitirá Resolución de atención de reclamos, así como actividades de cobranza por no estar vinculados con la naturaleza de la contratación del presente procedimiento.

Por lo que no se acoge la consulta formulada.

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

null