

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
Nomenclatura :	AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL GESTOR TELEFONICO SE PUEDEN CONSIDERAR OTRA CARRERAS A PARTE DE DERECHO?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25  
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se solicita la formación académica en la carrera de derecho a fin de resguardar una adecuada gestión en los procedimientos de cobranza, teniendo en consideración la normatividad vigente aplicable en las diferentes etapas del procedimiento; por lo tanto, no es posible considerar otras carreras profesionales.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL GESTOR TELEFONICO SE PUEDEN CONSIDERAR CARRERAS

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el gestor telefónico es un perfil clave del presente requerimiento, es por ello que se solicita una formación académica universitaria en la carrera de derecho a fin de resguardar una adecuada gestión en los procedimientos de cobranza, teniendo en consideración la normatividad vigente aplicable en las diferentes etapas del procedimiento; por lo tanto, no es posible considerar carreras técnicas. Cabe señalar que existe pluralidad de postores que cumplen con el requerimiento.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL GESTOR TELEFONICO LA GESTION DE COBRANZA TELEFONICA PUEDE SER EN CUAQUIER RUBRO Y EN CUALQUIER TIPO DE MORA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en las bases, la experiencia es mínima de 01 año en gestión de cobranza telefónica a usuarios/ciudadanos de manera presencial y/o virtual.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL ANALISTA COORDINADOR PUEDEN CONSIDERARSE CARRERAS TECNICAS AFINES COMO ADMINISTRACION, CONTABILIDAD O COMPUTACION E INFORMATICA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en las bases, el grado es de bachiller lo que requiere formación universitaria en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Tecnologías de la información o Ingeniería Estadística o Economía o Contabilidad; por lo que no se consideran carreras técnicas. Cabe señalar que existe pluralidad de postores que cumplen con el requerimiento.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL ANALISTA COORDINADOR PUEDEN CONSIDERARSE LAS POSICIONES DE : JEFE O SUPERVISOR O LIDER O ADMINISTRADOR?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL CONTRATISTA deberá acreditar, de acuerdo a las bases, la experiencia "Mínima de 01 año como analista en actividades de gestión de cobranza telefónica a usuarios/ciudadanos de manera presencial y/o virtual", el Comité de Selección evaluará de manera integral la oferta, independientemente de la denominación del puesto al que corresponda esta experiencia, siempre y cuando se acredite de manera fehaciente lo requerido.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL ANALISTA COORDINADOR LA GESTION DE COBRANZA TELEFONICA PUEDE SER EN CUAQUIER RUBRO Y EN CUALQUIER TIPO DE MORA?

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:

Conforme se indica en las bases, la experiencia es mínima de 01 año en actividades de gestión de cobranza telefónica a usuarios/ciudadanos de manera presencial y/o virtual.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

SE EXIGE QUE EL PERSONAL ESTE EN ALGUN REGIMEN LABORAL? MYPE, GNERAL, RXH?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, ello depende de cada contratista.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

LOS OPERADORES CALL PODRAN TRABAJAR REMOTO O HIBRIDO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en el numeral 8.5.1 de las bases, el servicio se realizará en las instalaciones de EL CONTRATISTA.

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

null



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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

LA LICENCIA POR EL USO DEL SISTEMA SPJC (SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES Y DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA) TIENE COSTO ALGUNO PARA LA CONTRATISTA, Y CUANTO? SE APLICA PARA LAS COMPUTADORAS COMO PARA LOS CELULARES?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la licencia no tiene costo.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:  
EL CONTRATISTA DEBERÁ PROPORCIONAR TRES NÚMEROS DE CELULAR QUE NECESARIAMENTE DEBERÁN CONTAR CON EL APLICATIVO DE WHATSAPP ...EL EQUIPO MOVIL DEBE TENER UN PLAN MINIMO DE COMUNICACIÓN ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en las bases, EL CONTRATISTA deberá proporcionar cuatro números de celular que necesariamente deberán contar con el aplicativo de Whatsapp cuyo plan garantice conexión suficiente para el adecuado cumplimiento del servicio.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿CUENTAN CON UN VALOR REFERENCIAL?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el valor estimado del presente procedimiento de selección tiene carácter reservado.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Se solicita que se agregue como experiencia en actividades similares los siguientes servicios con la finalidad de tener un alto índice de pluralidad de postores. - Servicio de Atención al Cliente (sin incluir actividades en campo). - Servicio de resolución de reclamos.

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:

El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se consideran servicios similares al Servicio de Atención al Cliente y al Servicio de resolución de reclamos.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Es posible considerar que las firmas del representante legal sean virtuales, firma digital, autorizada por reniec?

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 precisa que según lo indicado en el numeral 1.6 del Capítulo I de las Bases, es posible el uso de firmas digitales: (...)

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el sueldo estimado para el personal clave según lo propuesto por la entidad?

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 precisa que la entidad no ha establecido sueldo para el personal del contratista, en atención a la naturaleza y alcances del servicio requerido. El tipo de vínculo y las condiciones que mantenga el servicio con el personal son de entera responsabilidad de EL CONTRATISTA.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

En cuanto a la experiencia del postor, ¿es posible considerar solo el 88% del voucher de pago?

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 precisa que para la acreditación de la experiencia del postor, es responsabilidad del postor la presentación de los documentos indicados en las Bases.

Cabe señalar que de presentar comprobantes de pago debe figurar la cancelación acreditada documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, y del cual el comité de selección pueda tener certeza de la relación de los documentos.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el plazo entre firma de contrato e inicio de 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:

Cabe señalar que se ha establecido como medio de activación del servicio el "acta de inicio de servicio", considerando su naturaleza, la misma que será suscrita en un plazo máximo de 10 días calendario de suscrito el contrato.

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

Se agregará en las bases:

ETAPA PRE OPERATIVA

El plazo máximo de ejecución será de diez (10) días calendario, contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, la misma que será suscrita en un plazo máximo de 10 días calendario de suscrito el contrato.



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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

ES POSIBLE SUBCONTRATAR AL PERSONAL REQUERIDO POR UNA EMPRESA QUE PERTENECE AL GRUPO DEL POSTOR?

Acápite 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:

Conforme al punto 9 del Capítulo III de la Sección Específica de las bases, "EL CONTRATISTA es el único responsable ante el Osinergmin de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades, ni terceros en general"

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, es posible que las facturas presentadas por el servicio realizado se puedan negociar, es decir, aplicar el factoring?

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:

Sí, las facturas pueden ser negociadas (Factoring).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Cuánto es el plazo para la capacitación del personal?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases no establecen un plazo para la capacitación del personal, lo que se prevé es que en la etapa pre operativa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones de los sistemas de Osinergmin y pruebas necesarias para el desarrollo del servicio.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible recibir adelantos para el inicio 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 confirma que para el presente servicio no se ha establecido la figura de adelantos.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año

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:

En el último párrafo del numeral 8.3 del capítulo III de la Sección Específica de las bases, dentro de las actividades a cargo de EL CONTRATISTA, se precisa, a manera de referencia, la cantidad de expedientes coactivos y obligados que registran deudas exigibles en cobranza coactiva.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Favor de indicar el TDA (Nivel de Atención) porcentaje de llamados que pueda contestar

Acápite 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:

Las llamadas entrantes deben ser atendidas en su totalidad.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Favor de indicar el Tiempo Medio Operativo (TMO)

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:

Las bases no establecen un tiempo medio operativo; sin embargo, debe considerarse el tiempo necesario que garantice y asegure la gestión eficiente e integral del servicio.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el tiempo del nivel de 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:

El participante no ha formulado correctamente la consulta; sin perjuicio de ello, si se refiere al tiempo medio operativo es preciso señalar que no se establecido en las bases; sin embargo, debe considerarse el tiempo necesario que garantice y asegure la gestión eficiente e integral del servicio.

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

null



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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

La entidad tendrá algún tipo de injerencia sobre la contratación del personal y/o solicitará información sobre las obligaciones sociales?

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:

No, ello depende de cada contratista y es de su entera responsabilidad.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible que el importe de la Carta Fianza de Fiel Cumplimiento sea retenido mensualmente en las facturas a presentar hasta culminar el monto total de la garantía?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el contratista podrá solicitar la retención para la garantía de fiel cumplimiento, siempre y cuando se cumpla lo establecido en el Artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Las auditorías que realizarán el mismo osinergmin son inopinadas o habrá previa coordinación??

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:

Las auditorías son inopinadas.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Se tendrá que realizar un informe mensual? Si es afirmativa la respuesta, favor de brindar los requisitos.

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 realiza a través de entregables, conforme a lo previsto en los puntos 8.6 y 17 de las bases.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

A parte de los correos masivos y los SMS que la Entidad está solicitando, ¿requerirán alguna otra tecnología?

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:

El contratista podrá hacer libre uso de la tecnología con la que cuente y que mejore los resultados en la ejecución del presente servicio, sin que esto represente un costo adicional para la Entidad.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:  
En que sistema se van a guardar las gestiones? solo usaremos su sistema? o podemos usar el nuestro?

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:

En el punto 8.3 de las bases se detalla la información que corresponde ser registrada en los sistemas de Osinergmin, sin perjuicio de la tecnología con la que cuente EL CONTRATISTA para el cumplimiento adecuado y eficiente del servicio a contratar; sin que esto represente un costo adicional para la entidad.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Las gestiones que se registran en su portal son uno a uno, o existe una actualización de forma masiva?

Acápite 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:

Los registros se efectúan uno a uno.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Las búsquedas solicitadas son de algún proveedor en particular? Las podemos subir de forma masiva o es uno a uno.

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:

No, EL CONTRATISTA debe consultar las bases de datos necesarias a fin de garantizar y asegurar la gestión integral del servicio. Los registros se efectúan de uno a uno.

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

null



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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Solicitan 4 números de Whatsapp, cual es la gestion a realizar con estos?

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 precisa que son para la atención de llamadas entrantes y salientes, absolución de consultas, remisión de estados de cuenta, compromisos, y toda información necesaria que garantice y asegure la gestión integral del servicio.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

El canal inbound cual es la cantidad de llamadas a ingresar?

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:

El promedio mensual de los últimos 6 meses del año 2023 fue la cantidad de 82.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

ES NECESARIO CONTAR CON LÍNEAS MÓVILES PARA EL SERVICIO.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sí, conforme se precisa en el último párrafo del numeral 8.3 del capítulo III de la Sección Específica de las bases, dentro de las actividades a cargo de EL CONTRATISTA.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

HAY UNA DIRECCIÓN ESPECÍFICA PARA EL SERVICIO.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en el numeral 8.5.1 de las bases, el servicio se realizará en las instalaciones de EL CONTRATISTA.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

CUÁLES SERÁN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS A UTILIZAR

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El equipamiento y programas necesarios para el cumplimiento de las actividades descritas en las bases, son de cargo del contratista, los mismos que deben garantizar y asegurar la gestión integral del servicio. Además, deberá contar con un software que le permita el envío masivo de correos electrónicos y el envío masivo de mensajes a teléfonos celulares.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:53

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

CON QUÉ HERRAMIENTAS ADICIONALES DEBERÁN CONTAR LOS EQUIPO (AURICULARES, ETC.)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El equipamiento y programas necesarios para el cumplimiento de las actividades descritas en las bases, son de cargo del contratista, los mismos que deben garantizar y asegurar la gestión integral del servicio. Además, deberá contar con un software que le permita el envío masivo de correos electrónicos y el envío masivo de mensajes a teléfonos celulares.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:  
ANALISTA COORDINADOR - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SEA CONSIDERADA LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ELECTRONICA, TODA VEZ QUE CUMPLE CON LA FORMACIÓN EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 3.2      Literal: A.1.1      Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a las bases, la formación académica del Analista Coordinador es "Bachiller en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Tecnologías de la información o Economía o Contabilidad". Al ser un personal clave para la ejecución del servicio no es posible ampliar a la carrera solicitada, toda vez que la carrera de Ingeniería Electrónica no tiene relación con las actividades que desarrollará el personal.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

ANALISTA COORDIANDOR - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SEA CONSIDERADA LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y/O DERECHO, PARA EL PUESTO DE ANALISTA COORDINADOR.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1.1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a las bases, la formación académica del Analista Coordinador es "Bachiller en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Tecnologías de la información o Economía o Contabilidad", dado que el perfil gestionará constantemente bases de datos. En tal sentido, al ser un personal clave para la ejecución del servicio no es posible ampliar a las carreras solicitadas.

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

null



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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:  
GESTOR TELEFONICO - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SEAN INCLUIDAS LAS CARRERAS DE CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN Y/O ECONOMICA.  
TODA VEZ QUE EL SERVICIO SOLO ES DE GESTIÓN DE COBRANZA, Y LAS CARRERAS MENCIONADAS TIENEN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES QUE SE VAN A DESARROLLAR.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: A.1.1      Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se solicita la formación académica en la carrera de derecho a fin de resguardar una adecuada gestión en los procedimientos de cobranza teniendo en consideración la normatividad vigente aplicable en las diferentes etapas del procedimiento. Al ser un personal clave para la ejecución del servicio no es posible ampliar a las carreras solicitadas.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

GESTOR TELEFÓNICO - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE PUEDAN INCLUIR LAS CARRERAS DE INGENIERIA EN GENERAL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: A.1.1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se solicita la formación académica en la carrera de derecho a fin de resguardar una adecuada gestión en los procedimientos de cobranza teniendo en consideración la normatividad vigente aplicable en las diferentes etapas del procedimiento. Al ser un personal clave para la ejecución del servicio no es posible ampliar a la carrera solicitada.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

CAPACITACION - ANALISTA COORDINADOR - PODRIA CONSIDERARSE COMO CAPACITACIÓN UNA CONSTANCIA DE EGRESADO DE "MAESTRIA EN GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN", EN LUGAR DE LA CONSTANCIA DE EXCEL Y DEL CURSO DE Atención al Cliente y/o Gestión de Cobranza Telefónica y/o Telecobranzas, y/o Teleoperador de Call Center.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: A.1.2      Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Cabe señalar que las bases indican que se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.

Por lo que, si de la documentación del postgrado se verifica la capacitación requerida en las bases, se considerará siempre y cuando cumpla con el número de horas solicitado.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA GESTOR TELEFONICO - PODRIA CONSIDERARSE COMO SIMILAR LA EXPERIENCIA EN "ATENCIÓN AL CLIENTE"

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: A.2      Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia la obtenida en Atención al Cliente.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA GESTOR TELEFONICO - PODRIA CONSIDERARSE COMO SIMILAR LA EXPERIENCIA EN "OPERADOR TELEFONICO Y/O CALL CENTER"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia la obtenida como operador telefónico y/o en call center.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA GESTOR TELEFONICO - PODRIA CONSIDERARSE COMO SIMILAR LA EXPERIENCIA EN "ENCUESTADOR TELEFONICO"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia la obtenida como encuestador telefónico.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA ANALISTA COORDIANDOR - PODRIA CONSIDERARSE COMO SIMILAR LA EXPERIENCIA DE COORDINADOR DE PROYECTOS TIC (TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia la obtenida como coordinador de proyectos TIC (tecnología de la información y comunicación).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERADA COMO EXPERIENCIA SIMILAR, LOS SERVICIOS DE "CALL CENTER" Y/O "CONTACT CENTER"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia similar los servicios de call center y/o contact center.

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



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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERADA COMO EXPERIENCIA SIMILAR, LOS SERVICIOS DE "ENCUESTAS TELEFÓNICAS"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia similar los servicios de encuestas telefónicas.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERADA COMO EXPERIENCIA SIMILAR, LOS SERVICIOS DE "VALIDACION DE NUMEROS TLFONICOS"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia similar los servicios de validación de números telefónicos.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:04:14

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDERADA COMO EXPERIENCIA SIMILAR, LOS SERVICIOS DE "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CANALES DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia similar los servicios de diseño e implementación de canales de denuncias y/o reclamos.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:06:57

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:  
EXPERIENCIA DEL POSTOR - SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SEA CONSIDERADA COMO EXPERIENCIA SIMILAR LOS SERVICIOS DE "ATENCIÓN DE DENUNCIAS"

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B      Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no se considera como experiencia similar los servicios de atención de denuncias.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION DE COBRANZA TELEFONICA Y VIRTUAL DE LAS DEUDAS EN ETAPA COACTIVA DE OSINERGMIN

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:13:56

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

15 Experiencia del proveedor en la especialidad  
Solicitamos a vuestro Comité Evaluador la posibilidad de ampliación de criterio, respecto al servicio similar único mencionado ¿Servicios de Cobranza Telefonica¿ a servicios de Call Center, Gestor Telefonico, Atención al Cliente, Atencion al cliente en Oficinas Comerciales.  
Ello en razon a que la certificación otorgada por la contratante, no necesariamente otorga certificación puntual al servicio similar requerido, la amplitud de criterio estableceria el mantener una prudente y mayoritaria participación de postores.  
Vuestro Comité podría conceder dicha ampliación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 15      Literal: 15      Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio solicitado principalmente es sobre gestión de cobranza telefónica y por medios virtuales, por lo que no es posible extender el servicio similar a servicio de call center, gestor telefónico, atención al cliente, atención al cliente en oficinas comerciales.

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

null