

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20605576304

Fecha de envío : 14/08/2023

Nombre o Razón social : G & F ELECTRIC SOLUCIONES S.A.C.

Hora de envío : 13:31:41

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

El área usuaria solicita en la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, que el postor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, el cual resulta un monto de facturación exorbitante, cabe indicar que al mismo tiempo está restringiendo la participación de postores en especial a las empresas MYPEs. Por tal motivo, con el fin de promover la libre competencia y pluralidad de postores, se observa y solicita modificar el monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'500,000.00

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 3.2

Literal: C

Página: 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado NO ACOGE la observación.

Es preciso indicar que las Bases Estándar aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD señala lo siguiente:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a (..) MONTO QUE NO PODRÁ SER MAYOR A TRES (3) VECES EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACION O DEL ÍTEM (...)

La experiencia del postor requerida para el presente procedimiento de selección se encuentra dentro del monto establecido en las Bases Estándar.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En este punto, ¿se incluyen Clientes Comunes y Mayores? Favor de detallar el porcentaje para cada uno y sus tarifas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Se incluyen clientes residenciales y no residenciales.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Actividad se realizaría de manera remota y con repositorio en la nube de ELOR o del postor ganador..?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
La actividad se realizará en forma presencial en las oficinas de ELOR.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

El Servicio se prestará en las Oficinas presenciales de ELOR o de manera remota..?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El servicio se prestará en las oficinas de ELOR en forma presencial.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Requiere línea de tiempo para definir día de entrega a ELOR de Presupuesto para su notificación?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.1 **Literal:** a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

Si se requiere línea de tiempo, las atenciones de un registro de solicitud es de 5 días dentro de ello se notifica al cliente el presupuesto para el pago de la conexión nueva.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

¿La actividad "Registro de solicitudes en el sistema comercial" se refiere unicamente a lo indicado en el literal "a" o se refiere a únicamente a otros requerimientos del cliente, que se encuentran contemplados en la resolución N° 266-2012-OS-CD y 047-2009-OS-CD?

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.1 **Literal:** a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
La actividad "Registro de solicitudes en el sistema comercial" se refiere únicamente a lo indicado en el literal "a".

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿A qué se refieren cuando dicen "elaboración y digitalización de cartas, ya sea para el cliente, gerencia y/o departamento? Favor de especificar.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.1 **Literal:** a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Se refiere a la elaboración de cartas de respuestas, dirigidas a los clientes de ELOR atendiendo sus diferentes solicitudes. Elaboración y escaneo de memorándums para las Jefaturas y/o Gerencias de ELOR para ser enviados en físico o por correo.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En la actividad "Consolidación y revisión de las muestras de expedientes solicitadas por Osinergmin", ¿hace referencia a que ELOR subirá a la nube de sí misma o, que el postor ganador será el responsable de subir la documentación del Cobro y Ejecución en Campo de la Conexión, para efectos de armar el expediente ante la muestra de la Resolución n° 047-2009-OS-CD?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Hace referencia a que el personal del postor ganador apoyará en la revisión de las muestras de expedientes solicitados por Osinergmin con respecto a Conexiones Nuevas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

La actividad "Evaluación de la potencia a requerir en coordinación con el cliente" se refiere a suministros temporales con tarifas en Baja Tensión y Media Tensión?
Definir tarifas.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: b **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Hace referencia a suministros en baja tensión.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

La actividad "Emisión y recepción de órdenes de trabajo" requiere definir los procesos. Favor de especificar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: b **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:

Se registra las solicitudes de atención, luego se emite la orden de trabajo para entregar al contratista para la ejecución del suministro temporal, una vez ejecutado se devuelve el expediente a ELOR para el cierre respectivo en el sistema comercial.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

La actividad "Liquidación de consumos de suministro temporal" requiere definir los procesos. Favor de ampliar.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.1 **Literal:** b **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:

Se registra la solicitud del suministro temporal, luego se inspecciona para su factibilidad y presupuesto (la liquidación de los consumos se da de acuerdo a la inspección en campo).

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

"La actividad ""Derivación de documentos a los diferentes modulos de atención clientes"" confirmaría que se trata de actividades propias del Back Office en Oficinas de ELOR.

Actividades de Back Office y No de Front Office; No considera Notificación de Presupuestos; No considera el Cobro de Presupuestos.

Requiere línea de tiempo para definir día de entrega a ELOR de Presupuesto para su notificación.

Actividad se realizaría de manera remota y con repositorio en la nube de ELOR o del postor ganador..?

El Servicio se prestará en las Oficinas presenciales de ELOR o de manera remota..?

Confirmación."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: b Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

Derivación de documentos a los diferentes módulos de atención al cliente se refiere a la actividad propia de los registros de atenciones que cuenta cada módulo. La actividad y el servicio se prestará en las oficinas de ELOR en forma presencial. Para las demás preguntas no aplica.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿Se requiere definir responsabilidad de las Áreas Usuarias de ELOR para el cumplimiento del plazo para emitir Informes Técnicos o Comerciales para atender el requerimiento del cliente?
Ampliar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: c **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Los plazos de atenciones de las denuncias e interrupciones son establecidos mediante normativas de Osinergmin.
Cada área cuenta con su instructivo de plazo de atención.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

No se considera la actividad de "Coordinación con las diferentes áreas para la atención correspondiente" y tampoco la responsabilidad de las áreas en el cumplimiento de plazos en presentar sus informes técnicos o comerciales. Favor de confirmar.

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.1 **Literal:** d **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:

Las coordinaciones se dan con diferentes áreas de ELOR, cada área cuenta con su instructivo de plazo de atención.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

La actividad "Registro de los reclamos y quejas en forma verbal, escrita, teléfono, correo electrónico, y comunicarse al cliente el código", implica notificaciones presenciales o virtuales..?

En los literales a), b), c), y d), no se considera la comunicación al cliente.

No se precisa procedimiento para comunicar el código de registro para los casos del Contac Center (Central Atención Llamadas Telefónicas y Redes Sociales).

Precisar si se trata de comunicar o notificar al cliente, y la linea de tiempo de las firmas de los documentos por ELOR.

Ampliar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: e Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

Los registros de los reclamos y quejas serán de acuerdo a solicitud del cliente, ya sea en forma escrita o virtual (correo electrónico).

De acuerdo a la normativa de reclamos por Osinergmin, cuenta con plazos establecidos para notificar al cliente.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Incluye el registro en el sistema comercial de las Apelaciones, Medidas Cautelares, Oficios de Osinergmin, Resoluciones JARU, y el cierre en el sistema comercial?
Confirmación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: e **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El área de modulo, solo se encarga de realizar el registro y remitir la notificación, el trámite de resolver el reclamo, lo ejecuta el área de Reclamos conforme a la normativa establecida por osinergmin.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Se pide considerar como Perfil de Personal, entendiéndose al personal No Clave, a egresados o estudiantes de carreras universitarias o de institutos técnicos ligadas a ventas, relaciones publicas, marketing empresarial, entre otros.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

El perfil del personal Gestor de Atención al Cliente es egresado de la carrera de derecho o ciencias políticas, administración, contabilidad o economía, técnico en computación, secretariado ejecutivo o electricidad.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

La actividad "Elaborar, ejecutar, y coordinar actividades de promoción , publicidad y marketing que permitan mantener las relaciones óptimas con nuestros clientes" considera la ejecución en campo de actividades...?..Incluye movilidad para desplazamiento...?..Incluye en lo referente a ejecución, el trato con medios de difusión...?...Se consideran metas, por ejemplo en lo relacionado con el ISCAL..?
Ampliar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: s/n Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Para la actividad ISCAL, cuenta con metas establecidas durante el año fiscal, la cual cuenta con actividad en campo (charla de sensibilización sobre los servicios que presta ELOR).
No incluye movilidad para el desplazamiento.
No requiere trato con medios de comunicación

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

En Perfil de Personal se pide Bachiller¿.En Experiencia se pide 04 años como Jefe¿
Definir ubicación física laboral de dicho profesional¿En Oficina de ELOR o del postor ganador.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.2 **Literal:** s/n **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El perfil del personal de Servicio de Actividades de Marketing y Apoyo de Actividades SIG es Bachiller en Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o afines, la experiencia que se solicita es de 4 años en labores como Jefatura de Marketing e Imagen Institucional. La ubicación física laboral de dicho profesional será en la oficina de ELOR.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

En Actividades Básicas, se refiere a las cajas chicas y fondos de trabajo de ELOR..?...al ERP_SAP de ELOR..?...El personal será destacado a Contabilidad de ELOR..? Ampliar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: 0 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El personal estará laborando en las Oficinas de Atención al Cliente y será el encargado de gestionar los fondos de caja chica y fondos de trabajo de ELOR.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Definir ubicación física laboral de dicho recurso ¿En Oficina de ELOR o del postor ganador.

Tendrá acceso al sistema comercial de ELOR.

Incluir en la absolución de la consulta, lo indicado en los numerales, literales y páginas líneas arriba.

Ampliar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: 0 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

El personal estará laborando en las Oficinas de Atención al Cliente y tendrá acceso al Sistema Comercial ELOR.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

La actividad "Acreditar la disponibilidad de herramientas, equipamiento y condiciones óptimas de seguros para la prestación del servicio (copia simple o D.J)", a qué se refiere con herramientas y equipos..?

Incluir lo referente a Implementos de Seguridad.

Favor de detallar

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10.1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

Se refiere a la implementación de laptops, impresoras, todo equipamiento que pueda permitir ejecutar el servicio solicitado.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Observación: Nro. 23

Consulta/Observación:

Adjuntar Instructivo PGGFS-013-I016 Uniforme de Trabajo y Equipo de Protección Personal para Contratistas" o en todo caso, precisar la características del uniforme a utilizar.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** 10.2 a **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:

Se adjuntó Instructivo PGGFS-013-I016 Uniforme de Trabajo y Equipo de Protección Personal para Contratistas en la página 50 de las bases estándar.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

"El Anexo 02 de los Términos de Referencia es el formato de Declaración Jurada Art. 52 del Reglamento de las Ley de Contrataciones del Estado.

¿Se requiere los costos de alquiler de equipos informáticos?

Se requiere se alcance el Anexo 01, relacionado al detalle de los equipos de cómputo y telecomunicaciones? Detallar"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10.2 a Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

El anexo 2 es el cuadro de pago mensual por alquiler de ambientes, equipos y mobiliarios se encuentra en la página 45 de las bases estándar.

Se adjuntó el Anexo 01 Equipamiento de Cómputo y Telecomunicaciones Requerido para el Servicio en la página 43 de las bases estándar.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Observación: Nro. 25

Consulta/Observación:

"Adjuntar Anexo 02 con los costos de alquiler de ambientes, equipos y mobiliario.
"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10.2 b Página: 34
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:
Se adjuntó el Anexo 02 con los costos de alquiler de ambientes, equipos y mobiliario en la página 45 de las bases estándar.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

"La Póliza por Responsabilidad Civil Contra Terceros, debería ser expresado en soles, que es la moneda de la Oferta Económica (monto del Contrato).
Indicar el importe final"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: - Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
La póliza por responsabilidad civil contra terceros es el 10% del monto del contrato (expresado en dólares americanos).

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Observación: Nro. 27

Consulta/Observación:

"En el Anexo 03 No se encuentra el Plan de Gestión de Atención de Clientes (PGAC)."

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 14 **Literal:** - **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:

El Plan de Gestión de Atención al Cliente (PGAC) se entregará al postor ganador al inicio del servicio. En el Anexo 03 se encuentra el cuadro de penalidades.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

"En el Anexo 03 No se encuentra Otras Penalidades.

Se requiere adjunten el Instructivo Internode ELOR de Aplicación de Penalidades, por cuanto no se considera la posibilidad de presentar Descargos, antes de la aplicación de la Penalidad."

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 17 **Literal:** - **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

En el anexo 03 se habla de otras penalidades respecto al servicio y se encuentra en la página 46 de las bases estándar.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

"Adjuntar Instructivo PGGFS-013-I017 Requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: - **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Se adjuntó Instructivo PGGFS-013-I017 Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Contratistas en la página 69 de las bases estándar.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Observación: Nro. 30

Consulta/Observación:

"No se precisa si ELOR reconocerá los gastos COVID19 u otra coyuntura sanitaria durante la vigencia del Contrato..
Detallar"

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 23 **Literal:** - **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado NO ACOGE la observación, los gastos COVID 19 serán reconocidos por el Contratista.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE LOS GESTORES DE ATENCION AL CLIENTE, ¿SE ENTIENDE QUE LA EXPERIENCIA ES EN CUALQUIER RUBRO ECONÓMICO?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:

La experiencia de los Gestores de Atención al Cliente será en cualquier rubro en actividades comerciales de atención al cliente o servicios de atención al público en general.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:
¿EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DE ACTIVIDADES DE MARKETING Y APOYO DE ACTIVIDADES SIG PUEDE CONSIDERARSE GRADO DE BACHILLER TECNICO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El perfil académico de Actividades de Marketing y Apoyo de Actividades SIG es de bachiller universitario.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE ACTIVIDADES DE MARKETING Y APOYO DE ACTIVIDADES SIG, SE PUEDE CONSIDERAR LAS POSICIONES DE: SUPERVISOR, COORDINADOR, ADMINISTRADOR, LIDER? ¿ SE ENTIENDE QUE LA EXPERIENCIA ES CUALQUIER RUBRO O SECTOR?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE ACTIVIDADES DE MARKETING Y APOYO DE ACTIVIDADES SIG, SE PUEDE CONSIDERAR LAS POSICIONES DE: SUPERVISOR, COORDINADOR, ADMINISTRADOR, LIDER? ¿ SE ENTIENDE QUE LA EXPERIENCIA ES CUALQUIER RUBRO O SECTOR?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y APOYO LOGISTICO PUEDE CONSIDERARSE EGRESADO O BACHILLER TECNICO? ¿ EN CUANTO A LA EXPERIENCIA ES EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El perfil academico del Asistente Administrativo y Apoyo Logístico es de egresado o bachiller universitario de la carrera de administración o contabilidad o afines.
La experiencia será en trabajos similares de apoyo logístico o actividades administrativas.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL ARCHIVO ACTIVO - ATENCION AL CLIENTE, PUEDE CONSIDERARSE EXPERIENCIA EN EMPRESAS DEL RUBRO ELECTRICO DEL SECTOR

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: - **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

¿ EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL ARCHIVO ACTIVO - OPERACIONES COMERCIALES, PUEDE CONSIDERARSE EXPERIENCIA EN EMPRESAS DEL RUBRO ELECTRICO DEL SECTOR PRIVADO?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.5 Literal: - **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

¿ EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL EN SERVICIO ELECTRICO NAUTA, PUEDE CONSIDERAR EXPERIENCIA EN EMPRESAS DEL RUBRO ELECTRICO DEL SECTOR PRIVADO?

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.6 **Literal:** - **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

¿ EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL EN SERVICIO ELECTRICO REQUENA, PUEDE CONSIDERARSE EXPERIENCIA EN EMPRESAS DEL RUBRO ELECTRICO DEL SECTOR PRIVADO?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.7 Literal: - **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

¿ EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL EN SERVICIO ELECTRICO CABALLOCOCHA, PUEDE CONSIDERARSE EXPERIENCIA EN EMPRESAS DEL RUBRO ELECTRICO DEL SECTOR PRIVADO?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.8 Literal: - **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE SOPORTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL EN SERVICIO ELECTRICO CONTAMANA, PUEDE CONSIDERARSE EXPERIENCIA EN EMPRESAS DEL RUBRO ELECTRICO DEL SECTOR PRIVADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.9 Literal: - Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se exige que el personal este en algun regimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El personal estará en el Régimen Laboral DL 728.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Los feriados serán laborales? De ser así, quién se hará cargo del pago?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Los feriados no serán laborales.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Observación: Nro. 44

Consulta/Observación:

Favor indicarnos el horario del personal ATC que tendrá turnos rotativos.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** - **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado toma la observación como consulta y ACLARA lo siguiente:

El horario será: Lunes a viernes de 07:45 a 12:30 y de 15:00 a 18:45 horas y los días sábados de 08:00 a 13:00 horas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Se requiere careta facial en toda operación de campo ? Cual seria la frecuencia?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 23 Literal: - **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
No se requiere careta facial.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Hay costo de licencias? Y en cuánto?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Podrían compartir histórico de gestiones pasadas?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Podrían indicarnos cuantos m2 solicitan para la oficina administrativa o dependerá del criterio del contratista?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Los accesos, capacitaciones y soporte técnico serán costeados por Electro Oriente?

Acápito 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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Favor de indicar zonas de gestión , como: zona urbana, rural, distrito y provincia.

Acápito 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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

¿Cuál es el metraje del local de las oficinas de los centros de servicios?

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 7 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

¿Cual son las medidas de los centros de servicio?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2 **Literal:** 7 **Página:** 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

¿Hay algún modelo específico de las sillas ergonómicas que se debe utilizar?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.2 Literal: a Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de servicio de internet debemos tener?

Acápiteme 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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

¿Cada cuánto tiempo se debe entregar la documentación de los usuarios al contratista?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - **Página:** 76

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

¿Cada cuánto tiempo se debe realizar el cambio de Uniforme?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.2

Literal: a

Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
El cambio del uniforme es semestral.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

¿Se puede realizar un cambio del local de servicios ATC, si fue alquilado a ELECTRO ORIENTE SA?

Acápito 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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Nos pueden compartir el volumen de atenciones por tipologías y centro de servicio?

Acápito 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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	14/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:26:03

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Cuántos son los días de capacitación (plazo) para la implementación del servicio y si este dicho plazo va a estar dentro de la pre-operativa?

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:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

¿Cuales son los horarios de atención de los CCSS?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
Ceñirse a lo precisado en las Bases.

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

NINGUNA

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : CP-SM-14-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMERCIAL PARA LA SEDE LORETO

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 14/08/2023

Hora de envío : 18:26:03

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - **Página:** 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento del área usuaria, este colegiado ACLARA lo siguiente:
No se considerará servicios de cobranzas y/o contact center y/o call center.

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

NINGUNA