

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿ EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL COORDINADOR GENERAL, SE PUEDEN CONSIDERAR CARGOS DE: JEFATURA O ADMINISTRADOR EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE PARA EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO?

Acápito de las bases : Sección: General **Numeral:** B.4 **Literal:** Personal **Página:** 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Los TT.RR. Indican textualmente la experiencia en cargos; ""¿ para empresas de servicio público"". Es decir, el postor podrá presentar experiencia en empresas privadas en servicio al cliente siempre y cuando estas se refieran a actividades de servicio público como son: Agua y Saneamiento, Electricidad, Telecomunicaciones entre otras detalladas en los TT.RR.

Asimismo los cargos señalados deben ser concordantes con las consideraciones precedentes."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿ EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DE SEGURIDAD, SE PUEDEN CONSIDERAR CARGOS DE: COORDINADOR, JEFATURAS, AUDITOR O SUPERVISOR SOMA PARA EMPRESAS PRIVADAS(CONTRATISTAS TERCERIZADOS)?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: B.4 Literal: Personal Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Los TT.RR. Indican textualmente la experiencia en cargos; ""¿ para empresas de servicio público"". Es decir, el postor podrá presentar experiencia en empresas privadas en servicio al cliente siempre y cuando estas se refieran a actividades de servicio público como son: Agua y Saneamiento, Electricidad, Telecomunicaciones entre otras detalladas en los TT.RR.

Asimismo los cargos señalados deben ser concordantes con las consideraciones precedentes."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿ EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR, SE PUEDEN CONSIDERAR CARGOS DE: COORDINADOR, JEFATURAS, AUDITOR O SUPERVISOR SOMA PARA EMPRESAS PRIVADAS(CONTRATISTAS TERCERIZADOS)?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: B.4 Literal: Personal Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Los TT.RR. Indican textualmente la experiencia en cargos; ""¿ para empresas de servicio público"". Es decir, el postor podrá presentar experiencia en empresas privadas en servicio al cliente siempre y cuando estas se refieran a actividades de servicio público como son: Agua y Saneamiento, Electricidad, Telecomunicaciones entre otras detalladas en los TT.RR.

Asimismo los cargos señalados deben ser concordantes con las consideraciones precedentes."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	11/07/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	13:01:21

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

"El servicio abarca la atención de nuevos suministros, aumentos de carga, cambios de opción tarifaria, reaperturas, registro de reclamos y denuncias y diversas solicitudes, de los usuarios y clientes de ELECTROCENTRO S.A., así como su respectiva respuesta mediante documento y/o resolución, orientados hacia la digitalización de los clientes."" - Se consulta respecto al parrafo anterior citado, si la contratista debe cotizar también la parte tecnica en campo, es decir los tecnicos que ejecutarán las instalaciones, los instrumentos utilizados con su certificado de calibración y los recursos necesarios para atender ello en campo, o se refiere solo a la atención por registro y seguimiento, siendo estas actividades en campo ejecutadas por la entidad u otro proveedor especializado, favor confirmar."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6.2 Literal: 6.2 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Que el servicio para los temas de Atención de Nuevos Suministros, aumento de Carga, Cambios de Opción Tarifaria, Reaperturas, Registros de Reclamos y Denuncias, así como otras solicitudes son actividades netamente de REGISTRO EN GABINETE.

En este sentido no corresponde cotizar personal técnico, instrumentos y/o herramientas para la ejecución de estos registros siendo estos derivados a una Contratista de Actividades Técnico ¿ Comerciales (otro proveedor).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

El contact center tambien es parte del proceso? Es decir se debe tener en cuenta para la cotización el contact center como tal y todos los medios de atención que abarca o solo el de oficinas presencial, favor confirmar.

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 6.3 **Literal:** 6.3 **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Que el servicio de Contact Center se encuentra tercerizado por otro servicio, siendo su naturaleza canalizar reclamos, denuncias, consultas y solicitudes mediante los canales de Call Center, redes sociales entre otros. Al respecto los registros mencionados en el párrafo precedente deben ser tramitados a la contratista de Actividades Técnico Comerciales para su atención y luego consolidado por el Back Office, del presente concurso. Por lo expuesto, no corresponde implementación de un Contact Center.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	11/07/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	13:01:21

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Respecto al personal total definido como backoffice encargado de emitir y revisar las resoluciones y recursos administrativos en primera y segunda instancia, las 15 personas tendran facultad en sistema para poder emitir resoluciones? Así mismo según el metrado total presentado, de requerir mayor mano de obra para la emisión de resoluciones se puede superar el numero establecido de personal en TDR? Favor confirmar

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.3 Literal: 7.3 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: EL Personal de Back Office en pleno tiene de acuerdo a sus roles accesos al sistema comercial de Electrocentro S.A.

Asimismo, al ser un concurso a precios unitarios la cantidad presentada de personal es la mínima requerida para atender el servicio, debiendo ser este incrementado de acuerdo a la necesidad del mercado y poder dar cumplimiento de plazos normativos."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Es posible contemplar mayor personal notificador a fin de tenerlo en cuenta en los costos, sabiendo que 1 solo personal motorizado pueda exceder en plazos de notificación en las zonas que abarca la conseción y pueda conllevar a penalidade, favor confirmar.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 7.3 **Literal:** 7.3 **Página:** 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los servicios serán contratados a precios unitarios, quedando a la liberalidad del proveedor de tener más personal para cumplir con la exigencia de un servicio eficiente y dar cumplimiento a los plazos normativos.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Respecto a capacitaciones a entregar quincenal, estas deben realizarse mediante alguna entidad certificada o puede darse por los supervisores y/o coordinadores del proyecto con firmas de participación del personal que deje constancia de ello, favor confirmar

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 13 **Literal:** 13 **Página:** 7.8

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Los planes de capacitación en general serán aprobadas por Electrocentro, debiendo cumplir con las especificaciones detalladas en el ítem 6.8 Capacitación, pág. 35

Asimismo, se precisa que son 02 cursos anuales externos de manera presencial con una duración no menor a 24 horas académicas (certificados por una institución académica de nivel Universitario o Instituto de Educación Superior), siendo que el resto de capacitaciones a proponer en el plan puede ser por personal propio certificado (capacitado) para tal fin

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

El personal backoffice puede actuar bajo la modalidad de homeoffice - teletrabajo? O Debe ser presencial. Favor confirmar

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 7.3 Literal: 7.3 **Página:** 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: El trabajo de personal de Back Office es en forma presencial y será centralizado en el Local Back Office que se instalará en la sede Huancayo de Electrocentro.

Cabe precisar que es potestativo del postor asumir actividades en homeoffice ¿ teletrabajo de acuerdo a su políticas laborales."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Respecto al metrado presentado este se da de una manera general para todo el proyecto en el total de 2 años, sin embargo el presente proyecto establece diferentes unidades de negocios, con ello se entienden que todas las unidades de negocio generar en misma proporción la cantidad de reclamos ingresados y resoluciones como recursos administrativos a atender, o es que hay alguna que difiera en proporción, de ser posible establecer el metrado por unidad de negocio.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: ANEXO 1 Literal: Anexo 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Que dado la naturaleza del contrato el metrado concursado es para todas las Unidades Empresariales de ELECTROCENTRO S.A., dado que los reclamos, solicitudes y denuncias son de acuerdo a la naturaleza de mercado y obedecen a condiciones no contraladas por ELECTROCENTRO S.A.

Bajo este contexto el contrato opera como una bolsa de servicio de donde las Unidades Empresariales y Operativas van retirando metrado de acuerdo a su necesidad."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

El servicio licitado será adjudicado a más de un proveedor?, indicar a cuantos?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La naturaleza del servicio es para adjudicar a un unico postor.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar un porcentaje del valor de la contratación como adelanto?, con el objetivo de que exista LIBRE COMPETENCIA (art. 61 de la Constitución) a fin de promover oportunidades para participar a la pequeña y mediana Empresa, al dar mejores posibilidades para solventar el servicio, de esta manera no existiría direccionada a las grandes empresas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE ACLARA: Los TT.RR no contemplan ningun adelanto para el presente servicio.
Asimismo en los procesos precedentes de la misma naturaleza y por política de la empresa no se otorga adelantos a las contratistas."

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Podrían incluirse para el servicio que las facturas a emitirse puedan ser negociables? ya que ello sería una alternativa de financiamiento que se orienta de preferencia a pequeñas y medianas empresas, a fin de contar con liquidez en menor tiempo, y de esta manera mayor participación de postores, facilitando el servicio a desarrollar

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Por Políticas empresariales, no corresponde la emisión de facturas negociables, siendo que ELECTROCENTRO , honra sus compromisos de pago cumpliendo estrictamente lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado referido a pago de servicios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 13:01:21

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se exige que el personal este en un regimen laboral?, mype, general ó RXH?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el régimen laboral del personal estará de acuerdo a las características de la empresa contratista

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura :CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	11/07/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	13:01:21

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Los precios que se mencionan son referenciales o son los que se deben de aplicar?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.3.4 Literal: Remuneraci Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Respecto a las remuneraciones son las minimas que se deben aplicar a los trabajadores.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20608552261

Nombre o Razón social : GRUPO LABORUM S.A.C.

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 15:48:27

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

solicitamos aclarar la experiencia del supervisor ya que se logra verificar que contiene el mismo texto que lo mencionado en la experiencia del supervisor de seguridad.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** B4 **Literal:** b **Página:** 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGUE: Con la finalidad de subsanar un error materiall del termino de referencia.

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

"B.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
REQUISITOS

DICE

Mínimo tres (03) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en empresas de distribución de energía eléctrica y/o empresas mineras.

Haber laborado y tener experiencia en (.....),

DEBE DECIR:

Mínimo tres (03) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en actividades comerciales o de Atención al Cliente y/o Ejecución de Actividades Comerciales y/o Ejecución de las Actividades comerciales de facturación y/o Ejecución de Actividades de Atención al Cliente y/o Ejecución de Actividades de Call Center / Contact Center y/o Ejecución de Actividades de Recaudación y/o Cobranzas en empresas de servicios públicos y/o instituciones públicas en cargos relacionados a la supervisión y/o coordinación del servicio y/o en cargo de Supervisor en FISE, contados a partir de la obtención el Bachillerato"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20608552261

Nombre o Razón social : GRUPO LABORUM S.A.C.

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 15:48:27

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Se podría considerar la experiencia de los SUPERVISORES al personal que trabajo con el cargo de Atención al Cliente , Supervisor de Call Center , Supervisor del back Oficce , Supervisor del Fise?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3.20 **Literal:** B.4 **Página:** 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme a lo señalado en la consulta 16), se corregira la experiencia del supervisor considerando al Supervisor de Call Center, Supervisor Back Office y Suoervsiro de FISE.

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

"B.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
REQUISITOS

DICE

Mínimo tres (03) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en empresas de distribución de energía eléctrica y/o empresas mineras.

Haber laborado y tener experiencia en (.....),

DEBE DECIR:

Mínimo tres (03) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en actividades comerciales o de Atención al Cliente y/o Ejecución de Actividades Comerciales y/o Ejecución de las Actividades comerciales de facturación y/o Ejecución de Actividades de Atención al Cliente y/o Ejecución de Actividades de Call Center / Contact Center y/o Ejecución de Actividades de Recaudación y/o Cobranzas en empresas de servicios públicos y/o instituciones públicas en cargos relacionados a la supervisión y/o coordinación del servicio y/o en cargo de Supervisor en FISE, contados a partir de la obtención el Bachillerato"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	11/07/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	15:48:27

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Solicitamos se pueda considerar y/o aclarar, en la especialidad del supervisor el perfil de Ing. Electrónico al ser una carrera a fin

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 89

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Con la finalidad de contar con una pluralidad de postores.

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

"B.3. FORMACIÓN ACADEMICA

DICE:

Profesional Titulado en las carreras de Ingeniera Eléctrica o Mecánica Eléctrica o Industrial, o Sistemas o Ingeniería de Energía o Derecho y Ciencias Políticas. Ciencias de la Comunicación.

DEBE DECIR:

Profesional Titulado en las carreras de Ingeniera Eléctrica o Mecánica Eléctrica o Industrial, o Sistemas o Ingeniería de Energía o Derecho y Ciencias Políticas. Ciencias de la Comunicación.o Electronico o Administración de Empresas."

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20608552261

Nombre o Razón social : GRUPO LABORUM S.A.C.

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 15:48:27

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Solicitamos se pueda considerar para el puesto de supervisor la carrera de Administración.

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3.2

Literal: B.3.1

Página: 89

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Con la finalidad de contar con una pluralidad de postores.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20608552261

Nombre o Razón social : GRUPO LABORUM S.A.C.

Fecha de envío : 11/07/2023

Hora de envío : 15:48:27

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Respecto a los locales solicitados, agradeceré se pueda definir EL LOCAL DE MANTARO en la unidad de Ayacucho, en que distrito y provincia se encontrará ubicado.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La ubicación del centro de atención de MANTARO, será en el distrito de Pichari, provincia de la convención, región cusco..

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-11-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTROS DE ATENCION, FRONT OFFICE BACK OFFICE, PARA ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	11/07/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	15:48:27

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Con respecto a los locales de SAN MIGUEL, PICHARI, HUANTA, CANGALLO, CHURCAMP, ACOBAMBA, PAMPAS, LIRCAY, IZCUCHACA, JAUJA, YAULI-LA OROYA, JUNIN, CARHUAMAYO, VILLA RICA, OXAPAMPA Y CIUDAD CONSTITUCIÓN; por la cantidad de usuarios y atenciones que se puedan brindar, solicitamos se pueda reconsiderar que el tamaño del local pueda ser de 35 m2, considerando que también en dichos lugares no se encuentran locales con las dimensiones requeridas.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 7.2.1 Literal: 7.2.1.2 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGUE: El tamaño de los Centros de Atención han sido proyectados conforme al crecimiento demográfica, y cantidad de atenciones de clientes.

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

null