

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 16/08/2023

Hora de envío : 18:34:19

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

La Entrega de Resoluciones y Entrega de Documentos, de no encontrarse el Cliente, serán notificados a la Autoridad Juez de Paz o Teniente Gobernador..?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: AC02, AC03 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023 :La entrega de Resoluciones será realizada solamente en oficina a los clientes que se acerquen y lo soliciten.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se emite Boleta de Venta y Contrato de Suministro Eléctrico..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2

Literal: ACC07

Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023 :Se precisa, esto se encuentra detallado en el procedimiento enel numeral 8.3, página 24

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

La entrega del Vale Fise es en campo o en Oficina de Atención Clientes presencial..?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8.2 **Literal:** AC10 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se precisa que la entrega del Vale Fise es solamente en oficina

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

La Entrega del Vale Fise, en ausencia del beneficiario, será entregado a la Autoridad Juez de Paz o Teniente Gobernador..?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8.2 **Literal:** AC10 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:La entrega del Vale Fise es solamente en oficina y al titular, en caso de entregar a un tercero, éste tiene que contar con carta poder.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

La Entrega de Reparto de Documentos, de no encontrarse el Cliente, serán notificados a la Autoridad Juez de Paz o Teniente Gobernador..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.2 **Literal:** OA01, OA02 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:La entrega del Reparto de Documentos es solamente en oficina y al titular, en caso de entregar a un tercero, éste tiene que contar con carta poder.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

El Área Técnica Comercial, para la ejecución de la Inspección de Factibilidad y de Conexión Nueva, Incremento de Potencia, Reubicaciones, Remodelaciones, y otros en donde se mencione, es de la Unidad Empresarial de HDNA o del Postor Ganador..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: NVOS SUM Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:

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

El área Técnica Comercial no es del Postor Ganador sino corresponde a personal de Hidrandina o de la empresa tercerizadora que se encarga de estas actividades.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

HDNA, mediante Contrato de Licenciamiento, otorgará al Postor Ganador los accesos al sistema comercial NGC y sistema georreferenciado..?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** - **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se precisa que , el Postor Ganador tendrá acceso al Sistema Comercial Optimus NGC y Sistema Georeferenciado

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

La Muestra para la Resolución N° 047-2009-OS-CD, es entregada al Área Técnica Comercial de la Unidad Empresarial de HDNA..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:La muestra se entrega a través del Administrador del Contrato de Hidrandina

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

HDNA, alcanzará la Línea de Tiempo para la entrega de los Informes Técnicos Comerciales o ejecución en campo de la Unidad Empresarial de HDNA, para dar respuesta a los Requerimientos de los Clientes..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: REC SOL SE Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Cada actividad tiene un tiempo máximo de atención, el cual se encuentra en la boleta de atención que se emite al cliente.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

El Área Técnica Comercial de la Unidad Empresarial de HDNA, es quien cierra los registros en el sistema comercial NGC o la respuesta en notificada y cerrada por el Postor Ganador en el sistema Comercial NGC..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** ALQ POSTES **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:El personal del Postor Ganador debe cerrar los registros que realiza en el Sistema Comercial Optimus, tal como se indica en el Procedimiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

La Muestra para la Resolución N° 047-2009-OS-CD, es entregada al Área Técnica Comercial de la Unidad Empresarial de HDNA..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** AT RECLAMO **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:La muestra se entrega a través del Administrador del Contrato de Hidrandina

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

""La boleta de atención generada debe ser firmada por el Supervisor del Servicio Eléctrico y el reclamante"".
Se refiere al Supervisor del Servicio Eléctrico de HDNA o del Postor Ganador..?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** - **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se precisa que nos estamos refiriendo al Postor Ganador

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

En el capitulo III de la seccion especifica numeral 8.3 en el cuarto parrafo de Recepción y Atención de Reclamos se indica lo siguiente:Dice: La boleta de atención generada debe ser firmada por el Supervisor del Servicio Eléctrico y el reclamanteDebe decir: La boleta de atención generada debe ser firmada por el Personal del Postor Ganador que realiza el registro y el reclamante

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Incluye el registro de Apelaciones, Medida Cautelar, y otros de la Resolución N° 269-2014-OS-CD..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** AT RECURSO **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Afirmativo se incluye el registro de apelaciones y medida cautelar

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

En el capitulo III de la seccion especifica numeral 8.3 en el primer parrafo de Recepción y Atención de Recursos se indica lo siguiente:Dice: Recepción de la solicitud, queja o denuncia mediante una boleta de atención, donde se debe especificar los datos personales del clienteDebe decir: Recepción de la solicitud, apelaciones, medida cautelar, queja o denuncia mediante una boleta de atención, donde se debe especificar los datos personales del cliente.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 16/08/2023

Hora de envío : 18:34:19

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Estos registros son derivados al Área Técnico Comercial de la Unidad Empresarial de HDNA; para su atención y cierre en el sistema comercial NGC..?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** - **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:El personal del Postor Ganador debe cerrar los registros que realiza en el Sistema Comercial Optimus, tal como se indica en el Procedimiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

El archivo es físico y digital, o ambos..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: ARCH DOC Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se precisa que todos los documentos que son generados por el personal de Postor Ganador es en físico.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Los archivos digitales se depositan en la nube de HDNA..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** - **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se aclara que todos los documentos que son generados por el personal de Postor Ganador es en físico.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Cuál es el Plazo de Implementación..?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** 8.6.2 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:El plazo de implementación de las Oficinas debe ser máximo de 30 días calendario, con ello el Plazo de ejecucion del servicio se precisara en las bases integradas.

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

En las bases integradas se modifica la seccion especifica Capitulo I numeral 1.8 y capitulo III numeral 8.6.2 , quedando como sigue:Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 1095 DIAS CALENDARIOS contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, la misma que se suscribirá como máximo a los 30 días calendarios después de la firma del contrato, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Auxiliar de Atención al Clientes, considera Técnicos en Computación, o Técnicos de otras especializadas, considerando la realidad de las zonas..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1.2 Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Si se ha considerado Técnicos de otras especialidades. Secretariado Ejecutivo, Técnico o Bachiller en Ingeniería Eléctrica, Sistemas, Industrial, Mecánica Eléctrica, Administración, Contabilidad, Derecho, Ciencias de la Comunicación, Marketing, lo cual esta detallado en las bases

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

""Hidrandina S.A. a través del Supervisor del Servicio Eléctrico o la Supervisora de Atención al Cliente verificará el cumplimiento de las actividades del servicio según los alcances del contrato, términos de referencia relacionados y bases estandarizadas"".

Se refiere a personal Técnico Comercial de la Unidad Empresarial de HDNA..?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.2 Literal: REC HDNA Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023 Se refiere al personal que ejercerá las funciones de Administrador de Contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Todo intercambio documentario con los Supervisores de HDNA, será de manera virtual por correo electrónico o mediante la Nube de HDNA..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10.2 **Literal:** - **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Todo intercambio documentario será a través del correo electrónico del Administrador del Contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

HDNA alcanzará el Instructivo Interno de Aplicación de Penalidad¿ ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.9 Literal: OT PENALID Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023: En el numeral de Penalidades se especifica el procedimiento a seguir.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

No se considera el Descargo de el postor Ganador ante un inicio de procedimiento de Penalidad..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10.9 **Literal:** OT PENALID **Página:** 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Si se considera el descargo del Postor GanadorConsignada la penalidad en el informe del Administrador del Contrato por parte de Hidrandina S.A. se trasladará comunicación vía correo electrónico al Postor Ganador otorgándole un plazo no mayor a 3 días hábiles para el descargo correspondiente.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

El Sobre Económico deberá estar enmarcado dentro del importe máximo de una Adjudicación Simplificada..?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: - **Página:** 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:El monto economico ofertado no necesariamente debe estar enmarcado dentro del monto de una adjudicacion simplificada, debe considerar los costos necesarios para ejecutar el servicio, asi como la utilidad del mismo

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.2 **Literal:** - **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:El personal debe estar en planilla del Postor Ganador

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Se podrá subcontratar o tercerizar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.2 Literal: - **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:No se puede subcontratar ni tercerizar las actividades materia del presente concurso

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Los feriados seran laborales? De ser asi quien se hara cargo del pago?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.2 Literal: - Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Los feriados nacionales no serán laborables

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Favor indicarnos el horario del personal?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.2 Literal: - **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:El horario de Atención a Clientes en las Oficinas es de 8 horas diarias: En las mañanas de 08:00 a 13:00 horas y en las tardes desde las 14:00 hasta las 17:00 horas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitan algun tipo de garantia? Como Carta Fianza?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: - Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se solicita Garantía de Fiel Cumplimiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Hay costo de licencias? Y a cuanto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.1 **Literal:** iv **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Si, el costo de licenciamiento se encuentra indicado en el numeral 7.1.1

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Podrian compartir historico de gestiones pasadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3 **Literal:** - **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:No corresponde ya que se ha dimensionado la atención con la cantidad de personal que se estipula en el requerimiento

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Los locales deben contar con licencias municipales, autorizaciones de defensa civil¿¿estos costos seran cubiertos por HIDRANDINA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.1 **Literal:** i **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Se precisa que dichos costos deben ser considerados por el postor al momento de determinar su oferta economica

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Cual es el plazo de la etapa preoperativa?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.13 Literal: - **Página:** 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:No está contemplado una etapa preoperativa

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 16/08/2023

Hora de envío : 18:34:19

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL PROYECTO PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.2 Literal: pers contr **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Tomar en cuenta que la experiencia tiene que ser en los servicios similares siguientes: Atención al Cliente, Servicio al Cliente, Atención de Oficina Móvil, Atención al Público.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 16/08/2023

Hora de envío : 18:34:19

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿LA EXPERIENCIA DE LOS AUXILIARES DE ATENCION AL CLIENTE PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.2 **Literal:** pers contr **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Tomar en cuenta que la experiencia tiene que ser en los servicios similares siguientes: Atención al Cliente, Servicio al Cliente, Atención de Oficina Móvil, Atención al Público.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:19

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Se solicita que se acepte como experiencia del postor en servicios similares, las actividades de: - Cobranza de recibos. La actividad de gestión de cobranza morosa, cobranza de recibos y atención al cliente están ligadas al objetivo principal de toda empresa pública, que es el servicio al usuario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:No se acepta, la experiencia tiene que ser en los servicios similares siguientes: Atención al Cliente, Servicio al Cliente, Atención de Oficina Móvil, Atención al Público.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	10238577107	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	NIÑO DE GUZMAN CONTRERAS JOHN	Hora de envío :	18:34:23

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

se pide considerar como experiencia, que es atención e información al cliente en carpas , stands, sobre el negocio eléctrico, la siguiente experiencia contractual; "INSTALACION DE STANDS INFORMATIVOS PARA EVENTOS PUClicos", EN TEMAS DEL SERVICIO ELECTRICO

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 2 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Lo indicado estaría dentro del servicio similar de Atención de Oficina Móvil

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	10238577107	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	NIÑO DE GUZMAN CONTRERAS JOHN	Hora de envío :	18:34:23

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

de tener EXPERIENCIA CON CONTRATO VIGENTE, CON LIQUIDACIONES MENSUALES, CONFORMIDADES MENSUALES, ORDENES DE SERVICIO MENSUALES, SE CONSULTA: SE CONSIDERTARA COMO EXPERIENCIA REALIZADA LOS MESES CANCELADOS HASTA UN MES ATRAS

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:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:Ceñirse a lo establecido en las Bases Administrativas

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : AS-SM-59-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS DE SAN MARCOS, CELENDÍN, CAJABAMBA Y CHILETE ¿ UNIDAD EMPRESARIAL CAJAMARCA ¿ HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	16/08/2023
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:42:56

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Solicitamos al comité aceptar como experiencia de postor contratos que tienen como objeto la promoción, comercialización y venta de equipos, considerando que para ejecutar el servicio se realiza con personal que brinda atención al público, cliente, usuario

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:

SEGUN MEMO DEL AREA USUARIA HDNA-CAJ/COM-VCR-0003-2023:No se acepta, la experiencia tiene que ser en los servicios similares siguientes: Atención al Cliente, Servicio al Cliente, Atención de Oficina Móvil, Atención al Público

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

null