

FORMATO								
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)								
1. DATOS GENERALES								
1.1	FECHA DE EMISIÓN DEL FORMATO		13.03.2024					
1.2	ÁREA USUARIA		OFICINA DE RECLAMOS DE LA DIVISIÓN VENTAS - GERENCIA COMERCIAL					
1.3	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN		SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RECLAMOS EN LA REGIÓN CUSCO 2024-2025					
1.4	ACTIVIDAD DEL POI VINCULADA A LA CONTRATACIÓN		MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA					
1.5	Nº DE REFERENCIA DEL PAC		CP-047-2024-ELSE					
1.6	PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA	Código			NO APLICA			
		Documento que declaró la viabilidad			NO APLICA			
2. INFORMACIÓN SOBRE EL REQUERIMIENTO								
2.1	DATOS DEL REQUERIMIENTO		Documento de requerimiento	MEMO CVR-003-2024		Fecha de recepción	18.01.2024	
2.2	MODIFICACIONES EFECTUADAS AL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL ÁREA USUARIA	Fecha de la segunda versión	24.01.2024	De oficio		Con motivo de observaciones	X	
		Fecha de la tercera versión	27.02.2024	De oficio		Con motivo de observaciones	X	
		Fecha de la cuarta versión		De oficio		Con motivo de observaciones		
2.3	SEÑALAR SI LA CONTRATACIÓN INCLUIRÁ PAQUETE(S)	SI			NO	X		
		De ser afirmativa la respuesta, detallar el sustento técnico del área usuaria o el órgano encargado de las contrataciones, según el caso.						
2.4	SEÑALAR SI LA CONTRATACIÓN SE EFECTUARÁ POR ITEMS		SI		NO	X		
2.5	SEÑALAR SI SE HA LLEVADO A CABO UN PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN		SI		NO	X		
			Documento de aprobación de la estandarización		–	Fecha de aprobación	–	
2.6	SEÑALAR SI EL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN HA SIDO HOMOLOGADO		SI		NO	X		
			Nº de Resolución que aprobó la Ficha de Homologación			Fecha de inicio de vigencia		
2.7	REQUERIMIENTO		Lo indicado se visulaiza en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases.					
2.8	OBSERVACIONES AL REQUERIMIENTO							
	Nº	Cantidad total de observaciones	Cantidad de observaciones formuladas por el OEC	Comunicación con la cual se remitió al área usuaria las observaciones al requerimiento	Fecha de remisión de la comunicación	Cantidad de observaciones formuladas por los proveedores	Comunicación con la cual se remitió al área usuaria las observaciones al requerimiento	Fecha de remisión de la comunicación
		32	2	correo electrónico	19.01.2024	–	–	–
	1	Falta precisar la norma : Se precisa que, si el reclamo es por otra materia distinta al excesivo consumo facturado o excesiva facturación, deberá completar el reporte que indique la norma.						
	2	Mejorara la redacción de forma de pago alineado a lo indicado en las bases estandares						
		32	–	–	–	1	correo electrónico	29.01.2024

FORMATO RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)							
1	. El Sistema de Contratación del presente Concurso debe ser por Suma Alzada debido que, durante la ejecución de los contratos anteriores el metrado (número de reclamos) ha sido muy variable, perjudicando los niveles de facturación de La Contratista lo cual pone en peligro el correcto funcionamiento del servicio, por ello es importante analizar este detalle, tener en cuenta también que la productividad está asegurada ya que existen plazos para emitir las resoluciones, y el no cumplirlos puede originar penalidades						
	32	–	–	–	29	correo electrónico	31.01.2024
1	En lo referente al perfil academico del supervisor de servicio, se solicita se puedan considerar mas carreras, de manera de poder tener mayor numero de postulantes.						
2	En lo concerniente al perfil academico del supervisor de servicio, se solicita pueda considerarse carreras tecnicas, de manera de poder tener mayor numero de postulantes.						
3	En lo referente a la experiencia del supervisor de servicio, se solicita se puedan considerar las actividades de: control y reduccion de perdidas, liquidaciones, reintegros y recuperos, creditos y cobranzas. de manera de poder tener mayor numero de postulantes.						
4	En lo referente al perfil academico del analista de reclamos. se solicita se puedan considerar mas carreras, de manera de poder tener mayor numero de postulantes.						
5	En lo concerniente al perfil academico del analista de reclamos, se solicita pueda considerarse carreras tecnicas, de manera de poder tener mayor numero de postulantes						
6	En lo referente a la experiencia del analista de reclamos. se solicita que se consideren los puestos de: asistente legal y/o resolutor y/o conciliador. de manera de poder tener mayor numero de postulantes.						
7	En lo referente al perfil academico del analista junior de reclamos. se solicita se puedan considerar mas carreras, de manera de poder tener mayor numero de postulantes.						
8	En lo concerniente al perfil academico del analista junior de reclamos, se solicita pueda considerarse carreras tecnicas, de manera de poder tener mayor numero de postulantes						
9	En lo referente a la experiencia del analista junior de reclamos. ¿pueden detallar que posicion debe salir indicado en la constancia de practicas o constancia de trabajo?						
10	En los concerniente a la experiencia del personal de tramite y digitacion. ¿pueden detallar que posicion debe salir indicado en la constancia de trabajo?						
11	Se extiende como consulta si el personal requerido puede laborar remoto, al menos en 50% del personal, esto sin afectar la entrega de equipos que se requiera.						
12	Se valida que para la resoluciones solicitan un total de 7 personas, sin embargo en los procesos indican que la contratista queda a cargo de las inspecciones, sería unicamente el descargo de estas en sistema y no la ejecución en campo de las mismas? confirmar						
13	De ser así, se solicita que los descargos de inspecciones y notificaciones en sistema se realicen por la contratista que los ejecuta a fin de llevar un orden y se alcancen las actas a fin de elaborar la resolucion y dar respuesta en sistema						
14	Respecto al uso del sistema comercial de ELSE, se cuenta con algún cobro por ello?						
15	Respecto a la notificaciones por correo de resoluciones y cartas informativas, mencionan que ello no se contempla en caso se notifique a casilla electronica, else cuenta con casilla electronica para sus clientes lo cual permita evitar las notificaciones directas al correo esperando confirmación? Confirmar						
16	Respecto a las notificaciones al correo del cliente, los TDR indican que se esperará la confirmación de google, es decir estos correos saldrán de una cuenta autorizada con el dominio de ELSE y maneja por la contratista a cargo? De ser así favor confirmar y especificar si el uso de este dominio tiene costo alguno de alquiler al postor.						
17	Respecto al descargo de audios, estos de realizaran desde donde? Favor especificar si serán descargados de alguna nube de la contratista encargada de registros o de nube propia de ELSE						
18	Respecto a los trámites notariales estos serán asumidos por la contratista? O se asuman por ELSE?						
19	Respecto a las conciliaciones presenciales, estas se darán previa la autorización del supervisor de contrato ELSE, o primero se atenderá al cliente y se planterará la conciliación efectuada al supervisor a fin de esta ser aceptada, se tienen un monto limite respecto a refacturaciones en conciliación? especificar						
20	Respecto a la muestra, esta se entrega en los formatos solicitados al supervisor de contrato ELSE, o tambien se requiere que la contratista sea la encargada de cargar esto en el portal sigged del regulador? Confirmar						
21	Respecto a las actas de capacitaciones, estas deben realizarse por el supervisor/coordinador del proyecto? O se requiere algún tipo de validación extra, confirmar.						
22	Respecto a las cantidades referenciales especificadas para el año de servicio, se cuenta con algún margen de variación máximo y mínimo?,, esto a fin de que se tenga en cuenta al momento de cotiza?, favor confirmar						
23	Los accesos al sistema comercial de ELSE ...tiene costo alguno para la CONTRATISTA? Cuanto por licencia?						
24	Se exige que el personal este en algun regimen laboral? Mype, Gneral, RXH?						
25	Solicitan algun tipo de garantia? Como Carta Fianza?						
26	mediante GOS o plataforma informatica que establezca ELSE.....indicar cuantos sistemas más habra y su costo por licencia?						
2.9	RESPUESTA DEL ÁREA USUARIA						

FORMATO								
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)								
Nº	Cantidad total de respuestas a las observaciones	Cantidad de respuestas a las observaciones formuladas por el OEC	Comunicación de respuesta del área usuaria	Fecha de remisión de la comunicación	Cantidad de respuestas a las observaciones formuladas por los proveedores	Comunicación de respuesta del área usuaria		Fecha de remisión de la comunicación
1	32	2	correo electrónico	24.01.2024	—	—		—
Se precisa que, si el reclamo es por otra materia distinta al excesivo consumo facturado o excesiva facturación, deberá completar el reporte que indique la Resolución 269-2014.								
ELSE realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales de acuerdo a la valorización presentada y revisada por el administrador del contrato. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación: -Informe del funcionario responsable, supervisor de la Oficina de Reclamos y Apelaciones de la Gerencia Comercial (o quien este designe para tal efecto) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada. -Comprobante de pago. -Resumen de trabajo de las actividades ejecutadas								
1	32	—	—	—	1	correo electrónico		15.02.2024
El presente procedimiento de selección se convocará bajo el sistema de contratación de precios unitarios debido a que las cantidades del servicio son referenciales, en concordancia con el art. 35 del RLCE "Precios unitarios, aplicable en las contrataciones de bienes, servicios en general, consultorias y obras, cuando no puede conocerse con exactitud o precisión las cantidades o magnitudes requeridas".								
1	32	—	—	—	29	correo electrónico		27.02.2024
1	Para el supervisor del servicio, se incluirá la carrera profesional de contabilidad por ser afin a las carreras requeridas para el perfil							
2	El perfil es requerido conforme lo establecido por el área usuaria, considerando que la prestación de servicio no es posible realizarla con personal de carreras técnicas.							
3	Se incluirá para el SUPERVISOR DE SERVICIO la experiencia de control y reducción de pérdidas, reintegros y recuperos, créditos y cobranzas, sin embargo, estas deben ser relacionadas al servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica.							
4	El perfil es requerido conforme lo establecido por el área usuaria, considerando que la prestación de servicio no es posible realizarla con otras carreras.							
5	El perfil es requerido conforme lo establecido por el área usuaria, considerando que la prestación de servicio no es posible realizarla con personal de carreras técnicas. sin embargo, se precisa la formación de analista de reclamos: egresado o bachiller de la carrera profesional de derecho, a fin de tener mayor número de postulantes.							
6	Se incluirá en la experiencia del analista de reclamos: asistente legal y resolutor, por ser a fin al objeto de la contratación.							
7	El perfil analista junior de reclamos es requerido conforme lo establecido por el área usuaria, considerando que la prestación de servicio no es posible realizarla con otras carreras.							
8	El perfil es requerido conforme lo establecido por el área usuaria, considerando que la prestación de servicio no es posible realizarla con personal de carreras técnicas.							
9	Se precisa la experiencia del analista junior: seis (06) meses de haber laborado en entidades públicas y/o privadas en cualquier actividad relacionada al derecho							
10	Se precisa la experiencia de personal para tramitación y digitación: se requiere que cuente con experiencia mínima de seis (06) meses de haber laborado en entidades públicas y/o privadas, en cualquier posición.							
11	ELSE contratará un servicio, por lo tanto, es el postor quien debe establecer las condiciones de trabajo de su personal, siempre que garanticen el cumplimiento del requerimiento.							

FORMATO RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)		
12		Se confirma que no incluyen ejecución de trabajo técnico.
	13	En los tdr remitidos se detallan las actividades de tramitación de los expedientes de reclamo, lo que incluye el ingreso de inspecciones y notificaciones al sistema, salvo else automatice este paso y la información sea cargada al sistema automáticamente en campo. sin embargo, la cotización debe considerar el servicio de informar en el sielse las inspecciones y notificaciones, tal cual se detalla en los tdr.
	14	ELSE no cobrará por el uso del sielse, al contratista.
	15	ELSE no cuenta con la notificación bajo la modalidad de casilla electrónica, la cotización debe considerar el servicio de notificar mediante correo electrónico según sea el caso, lo indicado esta detallado en el requerimiento
	16	ELSE proporcionará el correo electrónico a la contratista, el uso de este no tendrá costo de alquiler.
	17	Los audios se descargan del sielse que es de dominio de la empresa, los audios se encuentran en el módulo de reclamos en el registro de reclamo del sielse, el cual sera de acceso de la contratista.
	18	Los gastos notariales son asumidos por ELSE.
	19	Las reuniones de trato directos se pueden dar a iniciativa de la contratista pero son suscritas por el supervisor de la oficina de reclamos de elsem es decir, la contrastista tiene la libertad de citar al usuario para cerrar el raclamo por trato directo, luego el trato directo debe ser firmado por el supervisor de ELSE, se realizan refacturaciones solo si corresponde legalmente previa autorización del supervisor de else, ELSE no negocia los montos en reclamos infundados.
	20	El contratista entregará la muestra al supervisor de la oficina de reclamos de ELSE, y ELSE es quien se encarga de entregar la muestra al organismo regulador, no la contratista.
	21	El acta de capacitación será suscrita por el supervisor del servicio (personal clave) y por el supervisor de la oficina de reclamos del ELSE.
	22	Las cantidades son referenciales
	23	No existe costo por licencia
	24	ELSE contrata un servicio, es la contratista quien establece el régimen laboral según le corresponda legalmente.
	25	Las garantías son según lo establecido en el normativa de contrataciones.
	26	No existe costo por licencia, actualmente solo se usa el siELSE, pero es facultad ELSE proporcionar otras herramientas digitales que faciliten la automatización del servicio.
2.10	AJUSTES QUE SE REALIZARON AL REQUERIMIENTO	
	Nº Item	Ajustes realizados al requerimiento
		5.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
		5.2.1. Las actividades de tramitación de los expedientes de reclamos de usuarios constan de:
	1	h) ... Se precisa que, si el reclamo es por otra materia distinta al excesivo consumo facturado o excesiva facturación, deberá completar el reporte que indique la Resolución 269-2014.
		FORMA DE PAGO: ELSE realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales de acuerdo a la valorización presentada y revisada por el administrador del contrato. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación: 1 - Informe del funcionario responsable, supervisor de la Oficina de Reclamos y Apelaciones de la Gerencia Comercial (o quien este designe para tal efecto) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada. - Comprobante de pago. - Resumen de trabajo de las actividades ejecutadas

FORMATO					
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)					
	SUPERVISOR EL SERVICIO (PERSONAL CLAVE) Formación: Profesional Titulado o Bachiller en: Derecho, o Ingeniería Eléctrica o Mecánica–Eléctrica, o Administración, o Economía, o Ingeniería Industrial, o contabilidad. 1 Experiencia: Un año (01) de experiencia en el sector público y/o privado como administrador, o jefe, o supervisor, o coordinador, o analista en alguna de las siguientes comerciales relacionadas al servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica: atención de reclamos, atención al cliente, corte y reconexión de suministros, facturación, instalación, control y reducción de pérdidas, reintegros y recupereros, créditos y cobranza.				
	ANALISTA DE RECLAMOS (PERSONAL NO CLAVE) Formación: Egresado o Bachiller de la carrera profesional de Derecho. 1 Experiencia: Seis (06) meses de haber laborado en entidades públicas y/o o privadas como analista legal y/o asistente legal y/o resolutor, con experiencia en elaboración de resoluciones administrativas de atención de reclamos de los usuarios del servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica.				
	ANALISTA JUNIOR DE RECLAMOS (PERSONAL NO CLAVE) Formación: 1 Egresado en la carrera profesional de Derecho. Experiencia: Seis (06) meses de haber laborado en entidades públicas y/o privadas en cualquier actividad relacionada al derecho				
	TRÁMITE Y DIGITACIÓN (PERSONAL NO CLAVE) 1 Experiencia: Se requiere que cuente con experiencia mínima de Seis (06) meses de haber laborado en entidades públicas y/o privadas, en cualquier posición.				
	5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES 5.2.1. Las actividades de tramitación de los expedientes de reclamos de usuarios constan de: 1 k) ... La notificación deberá ser anexada al expediente de reclamo tanto física como digitalmente mediante informe en SIELSE. (los gastos notariales son asumidos por ELSE)				
	5.2.2. Las actividades a desarrollar en la elaboración de los proyectos de resoluciones y/o trato directo para los expedientes de reclamo constan de: Para tratos Directos 1 Importante: Las reuniones de trato directos se pueden dar a iniciativa de la contratista pero son suscritas por el supervisor de la oficina de reclamos de ELSE es decir, la contratista tiene la libertad de citar al usuario para cerrar el reclamo por trato directo, luego el trato directo debe ser firmado por el supervisor de ELSE, se realizan refacturaciones solo si corresponde legalmente previa autorización del supervisor de ELSE, ELSE no negocia los montos en reclamos infundados.				
	5.2.4.Actividades para la Presentación de muestra trimestral requerida por OSINERGMIN 1 a) Trimestralmente el OSINERGMIN requiere una muestra de expedientes de reclamo a ELSE, para el cumplimiento de dicho requerimiento, ELSE le solicitará a LA CONTRATISTA los expedientes de muestra, y esta deberá entregar al supervisor de reclamos de ELSE, digitalmente los expedientes de reclamo con el siguiente detalle:				
	7.0 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO 7.1 OTRAS OBLIGACIONESRelacionadas con el servicio 7.1.1 Obligaciones del contratista 1 a) Dar una charla de manera mensual a su personal para el desarrollo de sus actividades, para lo que deberá comunicar a ELSE la fecha y hora de cada charla (ELSE podría participar en las reuniones si lo viera conveniente). Las charlas deberán constar en acta suscrita por los participantes, donde se detalle los temas objetos tratados, el acta deberá adjuntar a las valorizaciones mensuales y es requisito para las mismas, debidamente suscrita por el superior del servicio (personal clave) y por el supervisor de la oficina de reclamos del ELSE.				
3. INFORMACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DEL VALOR REFERENCIAL					
3.1 SOBRE EL VALOR REFERENCIAL EN CASO DE CONSULTORÍA DE OBRAS					
3.1.1	ESTRUCTURA DE COMPONENTES O RUBROS				
	DEL PROVEEDOR				
	<table border="1"> <tr> <th>Nº Item</th> <th>Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros</th> </tr> <tr> <td></td> <td>—</td> </tr> </table>	Nº Item	Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros		—
	Nº Item	Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros			
		—			
DE LA ENTIDAD					
<table border="1"> <tr> <th>Nº Item</th> <th>Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros</th> </tr> </table>	Nº Item	Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros			
Nº Item	Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros				

FORMATO									
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)									
		-							
3.1.2	VALOR REFERENCIAL DE LA CONSULTORÍA DE OBRA	MONEDA	Nuevos Soles	-	Dólares	-	Otro:	Señalar otra moneda	
		MONTO	-						
	En el caso de consultoría de obras, además, detallar los costos directos, los gastos generales, fijos y variables, y la utilidad de acuerdo a las características, plazos y demás condiciones definidas en el requerimiento.								
4. INFORMACIÓN RELEVANTE ADICIONAL COMO RESULTADO DE LAS INDAGACIONES DE MERCADO									
4.1	FECHA DE INICIO DE LAS INDAGACIONES EN EL MERCADO			24.01.2024		FECHA DE CULMINACIÓN DE LAS INDAGACIONES EN EL MERCADO			11.03.2024
4.2	PLURALIDAD DE PROVEEDORES QUE CUMPLEN CON EL REQUERIMIENTO				SI	X	NO		
	De ser negativa la respuesta, indicar la evaluación de la Entidad respecto de la falta de pluralidad de proveedores que cumplen con el requerimiento.								
4.3	POSIBILIDAD DE DISTRIBUIR LA BUENA PRO (EN CASO DE SERVICIOS EN GENERAL, DE CORRESPONDER)				SI		NO	X	
	De ser afirmativa la respuesta, sustentar la posibilidad de distribuir la buena pro.								
4.4	SOBRE LA INFORMACIÓN QUE PUEDA UTILIZARSE PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN				SI		NO	X	
	De ser afirmativa la respuesta, detallar la información que pueda utilizarse para la determinación de los factores de evaluación.								
4.5	SOBRE OTROS ASPECTOS NECESARIOS QUE TENGAN INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONTRATACIÓN				SI		NO	X	
	De ser afirmativa la respuesta, detallar.								
5.									
	NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO COMPETENTE DEL ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES								
NOTA: El presente formato se utilizará en servicios en general, servicios de consultoría en general y en consultoría de obras.									