

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

¿Se cuenta con algún detalle histórico, de los últimos 12 meses, sobre la cantidad mínima y máxima de interacciones?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 6      Literal: 1      Página: 4

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro. Precisamos que no se cuenta con historial, deberá verificar el ANEXO C ¿ Estadísticas de atenciones de las bases."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

¿Es necesario presentar algún documento de pre alquiler de los locales o pertenencia de los mismos?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 8      Literal: 8.2      **Página: 17**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que la Infraestructura se debe acreditar al inicio del servicio con Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida"

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

¿Los documentos foliados, serán enviados de forma diaria? ¿este costo será asumido por el contratista?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 7      Literal: 1      Página: 4

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro. No detalla a que tipos de documentos se refiere para poder dar una respuesta acorde a lo solicitado. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

¿Es posible enviar un modelo de pago específico?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 6      Literal: 1      Página: 4

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro. No especifica a que tipo de pago se refiere, la forma de pago esta especificado en las bases, debiera verificar."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

¿Con relación al pago, es monto fijo por mes o pago por interacción unitaria?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 6      Literal: 1      **Página: 4**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro. Se precisa que el procedimiento se rige por el sistema de contratación de Precios Unitarios y la forma de pago se realizara en pagos parciales."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

¿De renunciar un trabajador de forma inesperada, cual es el plazo para cubrir el puesto sin penalidad?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 10      Literal: 1.1      **Página: 25**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que el contratista debiera informar con 15 días de anticipación el cambio de cualquier personal. Con la finalidad de que las actividades no se vean afectadas. Si fuera por caso fortuito o renuncia inesperada, el coordinador del servicio reemplazará al personal ejecutivo por un plazo máximo de 5 días hábiles, periodo en que pasará la evaluación, charlas de inducción y capacitación. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

¿Ensa se encarga de definir la línea grafica?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 8      Literal: 1.1      **Página: 5**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro. No se puede dar una respuesta acorde ya que no precisa a que se refiere la linea grafica."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

¿La seguridad estará a cargo del contratista?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 9      Literal: 2.3      **Página: 21**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se precisa que la seguridad estará a cargo del contratista."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

¿Cual es el tope máximo de penalidades? ¿ las penalidades se ven por centro o por contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 10      Literal: 1      **Página: 33**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Las penalidades es por ocurrencia y en unidad de medida, detallada en cuadro de penaldiades.El tope máximo es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

¿El pago se realizará por unidad de negocio?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 6      Literal: 1      Página: 4

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro. Se precisa que el procedimiento se rige por el sistema de contratación de Precios Unitarios y la forma de pago se realizara en pagos parciales el cual esta detallado en las bases."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

¿tienen algún histórico de penalidades?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 10      Literal: 1      **Página:** 33

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

No se cuenta con un histórico de penalidades, teniendo en cuenta que cada administrador de contrato lleva el seguimiento de sus penalidades conforme al contrato designado."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

¿tienen una curva histórica de atenciones por centro y franja horaria?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 8      Literal: 1      **Página: 5**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que la Información solicitada se encuentra detallada en Anexo C - de las bases de manera mensual, deberá verificar el cual forma parte de las bases."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

¿Hay atención en algún centro los domingos y feriados?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 8      Literal: 1.1      **Página: 7**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que los Domingos y feriados por ley no corresponde la atención personalizada, sin embargo, Call Center tiene la atención las 24 horas del día, los 365 días del año."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta:** Nro. 14

**Consulta/Observación:**

¿El horario compartido en las bases es para todos los centros o existe algún centro con un horario diferenciado?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: 8      Literal: 1.1      Página: 7

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que el horario de atención es único para el servicio de Atención al Cliente."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	18:03:33

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

¿La subcontratación para el personal de seguridad es penalizado? Considerando que no es nuestro core principal

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: 10      Literal: 3      Página: 30

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante ue no está permitido la subcontratación del personal."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20600807294	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	PROFESSIONAL THECNIC S.A.C. SERVICIOS GENERALES	Hora de envío :	20:11:46

**Observación: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

Que, en las bases estándar, en el ítem de personal clave se solicita un asesor legal para el servicio de ATC y en la pag. 39 de las bases, se describen como sus actividades la revisión de documentación, el cumplimiento de requisitos, asesorar al coordinador en descargos de observaciones; sin embargo, en los contratos anteriores de este servicio, tanto en la unidad de negocios Sucursales, así como en las distintas unidades de las empresas del grupo Distriluz que han convocado el servicio de ATC, no se ha requerido a ningún asesor legal. Los asesores legales son requeridos en el servicio de back office, donde si tienen como actividad la emisión de resoluciones.

Dado que las actividades consideradas para el asesor legal no requieren exclusivamente a un profesional en derecho y pueden ser desarrolladas por el coordinador o un subcoordinador; se solicita, se suprima el requerimiento de un asesor legal como personal clave.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      Página: 52

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

Art. 2 LCE

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

No se acoge la observación del participante, lo solicitado es parte de la necesidad del servicio y cumple un fin para que se lleve a cabo las actividades. Los términos de referencia están desarrollados en base al objeto de la contratación. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

La sesión de uso Net FILE ENSA así como los usuarios con acceso al sistema NGC, tendrán costo de alquiler que deba asumir la contratista?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa: Se aclara al participante que el costo del alquiler se encuentra establecido en las Bases."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Respecto al cuadro de cantidades referenciales, se entiende que son cantidades promedio a tener en cuenta para la cotización , sin embargo no se menciona algún dato de variabilidad o varianza aritmetica a fin de tener precisión y estadística de posibles cambios que se puedan dar en los datos y pueda afectar el metrado a cotizar. Favor confirmar

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según su consulta el numeral, literal y pagina que hace referencia no se condice con las bases, el cual no es claro

Se ha considerado la variabilidad, ya que en los cuadros se muestra la atención de las 8 oficinas, las mismas que para el presente concurso van aperturarse 6 oficinas. Se aclara que el procedimiento se rige a Precios Unitarios."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

Cual es el plazo maximo una vez cerrado el mes para presentar el informe y los sustentos (pago planiillas, seguros, afp, etc) y facturas en el portal de proveedores? Favor indicar cual sería el plazo máximo para presentación de esto y que ocurriría de incurrir en atraso de la fecha indicada. Teniendo en cuenta que el desembolso se efectua 10d posterior a la presentación, precisamos saber el plazo máximo de presentación.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se debe presentar para el pago correspondiente, en base a la forma de pago establecido en las bases. El plazo máximo una vez cerrado el periodo de liquidación sería 5 días calendario."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

Respecto a las labores del asesor legal , se indica que este es el responsable de analizar y emitir respuesta a las diferentes solicitudes que se presenten, validando los sustentos legales presentados por el cliente, sin embargo se consulta si; esto será confirmado por el administrador o responsable de contrato ENSA, previa a la atención del caso, o se decidirá bajo el análisis del asesor legal y basado en la normativa vigente de concesión de energía y proceso administrativo. Confirmar

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se aclara que el personal de ENSA no confirmará la atención, corresponde la atención al asesor legal propuesto por el contratista."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

A fin de tener la validación, el personal dentro de los usuarios y accesos otorgados por ENSA, tendrá acceso a base de datos RENIEC, con la finalidad de validar y corroborar datos de los clientes al presentar? Favor confirmar si ENSA tiene esos accesos o deberían cotizarse a fin de un optimo registro y corroboración de datos.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que no es necesario contar con el servicio RENIEC."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

La contratista tendrá contacto con los encargados de la parte resolutive de los reclamos, a fin de, poder brindar en el acto de atención información del estado de reclamo o procedimiento administrativo de expedientes según el cliente lo solicite, sobre todo si se valida en sistema que los plazos vencieron, Favor confirmar

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se aclara que las coordinaciones es directo con la Administradora del contrato y/o coordinadores del servicio."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

Respecto al sistema de Contratación por PRECIOS UNITARIOS: Se entiende que se cotizará por precios unitarios cada atención que se registre por cliente y fundamente ante ENSA, esto conlleva a tener un analisis sobre el tiempo optimo de atención al cliente, como de los registros que se ingresen por atención a cada cliente, es decir , un cliente puede durante una atención de 10 minutos, ingresar un reclamo, una solicitud, una consulta, generando un total de 3 atenciones, las cuales se deberán registrar con sus respectivos terminos, con ello la consulta es: LOS PRECIOS UNITARIOS SE CUENTAN POR REGISTRO Y DESCARGO EFECTUADO? O UN PRECIO UNITARIO ES POR REGISTRO Y EL OTRO POR DESCARGO(ATENCION), FAVOR CONFIRMAR

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se aclara que los costos unitarios como registro y descargo son efectuados de acuerdo a lo descrito en el Anexo A de las bases, que incluye la actividad del descargo.Verficar."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

Se indican en este punto que la contratista debe armar los expedientes de reclamos desde iniciado el reclamo, sin embargo se sabe que los reclamos mayormente son un alto porcentaje por facturación y/o consumo, teniendo estos que pasar por inspecciones en campo, notificaciones de cartas, pruebas técnicas y notificaciones de resoluciones que deben formar parte del expediente y que no se pueden obtener desde iniciado el reclamo, por lo cual se consulta: PARA ESTOS EXPEDIENTE DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN, LA CONTRATISTA DEBE GENERAR EN EL EXPEDIENTE, LA BOLETA DE INGRESO DE RECLAMO, SUSTENTO DE INGRESO, DOCUMENTOS DE ADMISIBILIDAD Y ANTECEDENTES DE LECTURAS, CONSUMOS, FACTURACIONES, OPERACIONES ENCONTRADAS EN EL SISTEMA NGC, DEJANDO COMO RESPONSABILIDAD DE ADJUNTAR LO RESTANTE AL CONTRATISTA QUE ATIENDE Y RESUELVE LOS RECLAMOS, FAVOR CONFIRMAR

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante el detalle del armado del expediente por un reclamo se encuentra en el Anexo A el cual forma parte de las bases, respecto a la atención y solución del reclamo no son parte de este proceso. Respecto al 3.2.1 y 3.2.2 en el anexo A se debe retirar. Y en el punto 5 del Anexo A: se precisa recepción de solicitudes varias."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

En el número de clientes por localidad, en los locales Tumán y Cayaltí, existen dos totales de clientes. ¿A qué se debe eso?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que respecto al local de Tumán, se han unido con los clientes del sector de Pomalca, y la oficina de Cayalti se han unido con los clientes del sector Oyotun."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

En la capacitación del personal, ¿existe un plazo máximo de días para capacitar al personal o depende completamente del contratista?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se aclara que el personal de la Contratista deberá estar capacitado previo al inicio de la actividad, tal como se precisa en el Capítulo III Requerimiento de las bases."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

La inducción que brindará ENSA a los supervisores, ¿serán de manera presencial o virtual?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se aclara al participante que la inducción deberá ser de manera presencial."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

En el personal clave para el coordinador, ¿existe la posibilidad de contar como experiencia jefe y/o coordinador y/o supervisor de atención al cliente en empresas de Contact Center?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se aceptara siempre y cuando se encuentren relacionado con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico.

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

Para el Coordinador de Servicio (Cantidad 01)

Para el Coordinador se solicita lo siguiente:

Tres (03) años de actividad profesional en general en el sector eléctrico. Deberá haber liderado (jefe, responsable, supervisor y/o coordinador) proyectos o contrato de servicios y/o actividades relacionadas con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico, jefe y/o coordinador y/o supervisor de atención al cliente en empresas de Contact Center relacionado con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico . La experiencia se contabilizará a partir de la fecha de titulación.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

En el personal clave para el asesor legal, ¿existe la posibilidad de contar como experiencia de atención al cliente en empresas de Contact Center?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, ya que la actividad del Contact Center, está dirigido al registro en línea de los clientes. Lo solicitado no es a fin al objeto de la convocatoria."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

En la experiencia del postor, ¿existe la posibilidad de considerar como experiencia en servicios similares de contact center y/o cobranza telefónica y/o cobranza campo y/o resolución de reclamos? , debido a que son entidades que cuentan con experiencia en la Atención al Cliente , pero en título de contrato no se identifica del tal manera, pero sí dentro de las actividades desarrolladas.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se acepta en parte lo solicitado, se adiciona la experiencia de actividad de Contact Center en actividades del sector eléctrico.

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

En experiencia del Postor en la Especialidad se consideran servicios similares a los siguientes:

Se consideran servicios similares a los siguientes: A la atención presencial de consultas, solicitudes y reclamos de los clientes; gestión y resolución de reclamos, reconsideraciones y apelaciones; verificación, evaluación y cálculo de recuperos y reintegros de energía, elaboración de descargos e interposición de recursos impugnatorios en Procedimientos administrativos sancionadores de OSINERGMIN y/o Cobranza siempre y cuando se haya desarrollado en forma conjunta con las actividades de atención al cliente y/o servicio de atención al cliente y recaudación y/o Contact Center en actividades del sector eléctrico.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 31**

**Consulta/Observación:**

En el anexo 6, precio de la oferta, ¿qué va en la cantidad?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a la consulta del participante, deberá verificar el anexo 06, el cual se a detallado la forma como debe ofertar su propuesta económica.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 32

**Consulta/Observación:**

En base a la pregunta anterior, ¿ENSA nos brindará dicha cantidad?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a la consulta del participante, deberá verificar el anexo 06, el cual se a detallado la forma como debe ofertar su propuesta económica. Esta detallado las cantidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

¿Se aceptan MYPES?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No esta contemplado los beneficios MYPES en el presente procedimiento de selección, ya que el proceso de selección viene de un concurso publico.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 34**

**Consulta/Observación:**

¿Se puede aplicar la negociación de facturas, es decir, el "factoring"?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

conforme, es derecho de cada proveedor

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 35**

**Consulta/Observación:**

¿Se podrá subcontratar o tercerizar?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:  
No procede la subcontratación."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 36**

**Consulta/Observación:**

¿Se exige que el personal esté en algún régimen laboral como: MYPE, general o RxH?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:  
El personal debe estar en un Regimen donde pueda gozar de todos sus veneficios laborales de acuerdo a ley."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 37

**Consulta/Observación:**

EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL SERVICIO, SE SOLICITA SE CONSIDERE LAS EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE, ACTIVIDADES COMERCIALES DE COBRANZA, ATENCION DE RECLAMOS O EMISION DE RESOLUCIONES.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se acepta en parte lo propuesto por el postor, dentro de las actividades de la gestión comercial están consideradas las actividades que informa el postor, Atención de cliente, Atención de reclamos y emisión de resoluciones, a excepción de las actividades de cobranza. que no son afines al objeto de la contratación."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 38

**Consulta/Observación:**

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL SERVICIO, SE SOLICITA SE CONSIDERE LA EXPERIENCIA EN EMPRESAS CONTRATISTAS (TERCERIZADO) DEL SECTOR ELECTRICO.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:  
Se acepta lo propuesto por el participante. Para el Coordinador genrela se aceptara Experiencia proveniente de empresas contratistas tercerizadas del sector electrico."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 39

**Consulta/Observación:**

EN LO CONCERNIENTE A LAS CAPACITACIONES. ¿SE ENTIENDE QUE LAS 120 HORAS SON LA SUMATORIA DE CUALQUIERA DE LOS TEMAS INDICADOS?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa: Se confirma lo solicitado por el participante."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL ASESOR LEGAL, SE SOLICITA SE CONSIDERE LA EXPERIENCIA EN EMPRESAS CONTRATISTAS (TERCERIZADO) DEL SECTOR ELECTRICO.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa: Se acepta lo propuesto por el participante. Para el Asesor Legal se aceptara Experiencia proveniente de empresas contratistas tercerizadas del sector electrico."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 41

**Consulta/Observación:**

EN LO CONCERNIENTE A LA EXPERIENCIA DEL ASESOR LEGAL, SE SOLICITA SE CONSIDEREN LOS CARGOS DE: RESOLUTOR, ATENCION DE RESOLUCIONES DE RECLAMOS.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante.

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

Para el asesor legal se considera como experiencia lo siguiente:

Dos (02) años de actividad profesional en general en el sector eléctrico. Deberá acreditar experiencia en el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural y/o regularización de servicios públicos y/o procedimiento para la supervisión de Procedimiento de Reintegros y Recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad y/o resolutor y/o atención de resoluciones de reclamos . Se aceptará Experiencia proveniente de empresas contratistas tercerizadas del sector eléctrico . La experiencia se contabilizará a partir de la fecha de titulación.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

EN LO REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL EJECUTIVO COMERCIAL ¿SE ENTIENDE QUE PUEDEN SER DE CUALQUIER CARRERA?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se confirma, es correcto lo que indica el participante."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 43**

**Consulta/Observación:**

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL EJECUTIVO COMERCIAL, SE SOLICITA SE CONSIDEREN LOS PUESTO DE: AUXILIAR, ASISTENTE, ANALISTA, OPERADOR, PROMOTOR, GESTOR O ASESOR.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se acpta en parte lo solicitado por el participante.

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

Para el Ejeutivo Comercial se solicita la siguiente experiencia:

Dos (02) años de experiencia en servicio de Actividades Comerciales, en empresas públicas o privadas del sector eléctrico relacionadas a atención al cliente, atención de

reclamos y gestión de suministros eléctricos, y/o AUXILIAR, ASISTENTE, ANALISTA, OPERADOR, PROMOTOR, GESTOR O ASESOR relacionadas al sector eléctrico . Los mismos que serán acreditados mediante certificados y/o constancias de trabajo.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 44

**Consulta/Observación:**

EN LO CONCERNIENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL ORIENTADOR. ¿SE ENTIENDE QUE PUEDEN SER DE CUALQUIER CARRERA?.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa: Se confirma, es correcto lo que indica el participante."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 45

**Consulta/Observación:**

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL ORIENTADOR, SE SOLICITA SE CONSIDEREN LOS PUESTO DE: AUXILIAR, ASISTENTE, ANALISTA, OPERADOR, PROMOTOR.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa: Se acepta lo propuesto por el participante, para los Orientadores se solicita la siguiente experiencia: Mínima de un (01) año en atención al cliente y/o AUXILIAR, ASISTENTE, ANALISTA, OPERADOR, PROMOTOR ."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 46

**Consulta/Observación:**

EN LO CONCERNIENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL GESTOR DE SEGURIDAD FISICA DEL CAD. ¿SE ENTIENDE QUE PUEDEN SER DE CUALQUIER CARRERA?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:  
Se confirma lo solicitado por el participantes"

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 47

**Consulta/Observación:**

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL GESTOR DE SEGURIDAD DEL CAD, SE SOLICITA SE CONSIDEREN LOS PUESTO DE AGENTE DE SEGURIDAD O EN PREVENCION DE PERDIDAS.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:  
Se acepta lo propuesto por el participante, para los Orientadores se solicita la siguiente experiencia: Mínima de Un (01) año a fines a la contratación y/o AGENTE DE SEGURIDAD Y/O EN PREVENCION DE PERDIDAS."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 48**

**Consulta/Observación:**

cual es el plazo de la etapa pre- operativa?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

El término pre operativo consultado por el participante no se encuentra en los TDR. El servicio tiene una duración de ochocientos cuarenta (840) días calendarios o hasta que culmine el monto total contratado, contados a partir de la suscripción del acta del inicio del servicio.

Esta comprende la ejecución del servicio en su totalidad, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación. Desde la firma del contrato hasta el acta de inicio del servicio, no deberá pasar los 30 días calendarios."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 49

**Consulta/Observación:**

Los documentos siguientes deben ser mandados a confeccionar por LA CONTRATISTA, para la prestación del servicio e impreso por ambas caras, a Full Color, tamaño A-5 papel estucado o couché, brillo o mate.... ¿ Podrían indicarnos el volumen de cada uno de ellos ?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Respecto a la consulta se aclara lo siguiente: sería un promedio de 500 impresiones por requisitos, pudiendo la contratista variar a fin de mantener una cantidad mínima de 10 unidades por requisitos en cada oficina."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 50**

**Consulta/Observación:**

Así mismo deberá tener a disposición los formatos de solicitud de servicios nuevos auto copiables (color amarillo y verde).El diseño será alcanzado por Ensa, previa solicitud.....seran impresos en papel boom A4 u otro material, ?  
¿Indicar volumen de impresion ?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

La cantidad se encuentra en función a las solicitudes de servicio nuevo, que se encuentran en al ANEXO C de las bases, verificar."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 51**

**Consulta/Observación:**

La licencia por el uso del sistema comercial Optimus NGC ENSA de ELECTRONORTE tiene costo alguno para la CONTRATISTA, y cuanto? Se aplica para las computadoras como para los celulares?

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

En el anexo D de las bases último párrafo, se indica el pago del uso de Software, teniendo un costo de 1 UIT anual, incluye el usuario de cualquier medio."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 52

**Consulta/Observación:**

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

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"Se aclara al participante que segun la Resolución N° 00252-2021-TCE-S2, precisa lo siguiente: En este contexto, se debe aclarar que, para acogerse al beneficio de la retención, no solo es necesario que la obligación de pago -a cargo de la Entidad- origine una pluralidad de pagos parciales a favor del contratista, sino que también se debe conocer el número total de estos y la cantidad dineraria a pagarse en cada una, debido a que cuando no se cuenta con esta información de manera previa, la Entidad no puede tener la seguridad de que en la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención alcance o sea suficiente para garantizar el 10% del monto total del contrato.

En este contexto, no se acepta lo propuesto por el participante, la presente contratación no contiene prestaciones parciales, sino prestaciones diferenciadas. Además, el hecho de que existan pagos parciales no determinan, necesariamente, que la contratación sea periódica, pues para ello debe cumplirse también con tener prestaciones del mismo carácter. Finalmente, si bien se estableció en las bases integradas que se realizarían pagos parciales de acuerdo al metrado debidamente ejecutado, no se estableció el monto que se pagaría por cada uno de los entregables. No se puede tener la seguridad de que en la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención alcance o sea suficiente para garantizar el 10% del monto total del contrato."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta: Nro. 53**

**Consulta/Observación:**

La constancia de capacitación para el coordinador es posible que este documento sea emitido por un Contact Center?, debido a que estás entidades cuentan con personal calificado para brindar capacitación en diversos temas de Atención al Cliente para empresas de sector público.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

---

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Consulta:** Nro. 54

**Consulta/Observación:**

Favor de confirmar si las 11 actividades que indican en el cuadro de Descripción , tal cual se debe colocar como concepto en el Anexo N°06 ?, es decir, se debe agregar 11 filas al Anexo N°06 , para sumar un precio total?.

**Acápite de las bases :** Sección: Anexos      Numeral: -      Literal: -      Página: -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En atención a la consulta del participante, devera verificar el anexo 06, el cual se a detallado la forma como debe ofertar su propuesta economica. Esta detallado las cantidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:28:56

**Observación: Nro. 55**

**Consulta/Observación:**

Consultamos al área usuario que puedan considerar para este tipo de servicio que el sistema de contratación sea por Suma Alzada y no Precios Unitarios, toda vez que al ser una gestión que implica diversas cantidades promedio en 11 diferentes actividades, ya tienen identificado las cantidades exactas de lo que se va a ejecutar. Por ende , el sistema de contratación debería ser un precio único (suma alzada) por toda la ejecución del servicio. De esta manera, aplicarían el principio de predictibilidad fomentando el apoyo a la participación de mayores postores con valor agregado a la gestión.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

No se acoge la observacion del participante, el sistema de contratación es a Precio Unitario según la indagación de mercado y el requerimiento, las cantidades no están definidas es por ello que no puede ser a Suma Alzada."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20602820093	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	MABARA CONTRATISTAS GENERALES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	21:36:14

**Consulta: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

En honor del Principio de libre concurrencia y de competencia, se solicita agregar experiencia de actividades técnico comerciales del sector eléctrico

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      Página: 53

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 09/05/2024, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, porque son actividades que se desarrollan en campo y con normativas distintas, no es a fin al objeto de la convocatoria."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20602820093	Fecha de envío :	23/04/2024
Nombre o Razón social :	MABARA CONTRATISTAS GENERALES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	21:36:14

**Consulta:** Nro. 57

**Consulta/Observación:**

En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.... dicha alternativa será aceptada por la entidad antes de la firma del contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3.2.2      Literal: A      Página: 9

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"Se aclara al participante que segun la Resolución N° 00252-2021-TCE-S2, precisa lo siguiente: En este contexto, se debe aclarar que, para acogerse al beneficio de la retención, no solo es necesario que la obligación de pago -a cargo de la Entidad- origine una pluralidad de pagos parciales a favor del contratista, sino que también se debe conocer el número total de estos y la cantidad dineraria a pagarse en cada una, debido a que cuando no se cuenta con esta información de manera previa, la Entidad no puede tener la seguridad de que en la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención alcance o sea suficiente para garantizar el 10% del monto total del contrato.

En este contexto, no se acepta lo propuesto por el participante, la presente contratación no contiene prestaciones parciales, sino prestaciones diferenciadas. Además, el hecho de que existan pagos parciales no determinan, necesariamente, que la contratación sea periódica, pues para ello debe cumplirse también con tener prestaciones del mismo carácter. Finalmente, si bien se estableció en las bases integradas que se realizarían pagos parciales de acuerdo al metrado debidamente ejecutado, no se estableció el monto que se pagaría por cada uno de los entregables. No se puede tener la seguridad de que en la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención alcance o sea suficiente para garantizar el 10% del monto total del contrato."

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

null