

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA
Nomenclatura :	CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:19:00

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se solicita se considere para la plaza de Atención al Cliente - Plataforma Presencial Front Office y Orientador (a), la actividad de; Analista de reclamos de empresa del sector de distribución eléctrica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.4 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisa:
En la Consulta el participante solicita la inclusión en el Requisito de Calificación Experiencia del Personal Clave requerido como Atención al Cliente-Plataforma Presencial Front Office, la experiencia obtenida en puestos de Analista de Reclamos en Empresa del Sector de Distribución Eléctrica; y considerando que dicha experiencia se encuentra relacionada con el objeto del servicio, se acoge.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el área Usuaria procede a integrar a las bases lo siguiente :
El numeral 5,2,2 Experiencia del personal para Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a) quedaría de la siguiente manera: "Contar con una experiencia mínima de un (01) año como auxiliar o atendedora o asistente en atención al cliente o Analista de reclamos en empresas del sector eléctrico.
En el Literal B.4 se añade en la experiencia del Personal Clave requerido como Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a) el de Analista de Reclamos en Empresas del Sector Eléctrico.

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:19:00

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se solicita se considere como experiencia para el Coordinador la actividad de; Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.4 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa:

En la Consulta el participante solicita la inclusión en el Requisito de Calificación Experiencia del Personal Clave requerido como Coordinador, la experiencia obtenida en puestos de Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica.

En las Bases del presente proceso se consideró como experiencia a dicho puesto, la obtenida como Coordinador o Supervisor en Servicios de Atención de Back Office de Oficinas Comerciales del Sector Eléctrico, y considerando lo señalado en las bases estándar que dispone: Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

Sin perjuicio de lo antes expuesto se incluirá expresamente como experiencia en el puesto de Coordinador el de : Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el área Usuaría procede a integrar a las bases lo siguiente :

Conforme al numeral 5.2.1 Experiencia (Página 30) Sí está considerado conforme se menciona: Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica.

En el Literal B.4 se añade en la experiencia del Personal Clave requerido como Coordinador la experiencia obtenida en puestos como Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica.

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:19:00

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se solicita se considere capacitaciones en temas relacionados a:
- Calidad de Atención al Usuario en las Instituciones Públicas.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: b.3.2 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisan que :
En las Bases Estándar del OSCE relacionada a Servicios Generales, en la parte de Requerimiento (Capítulo III) literal c) se indica lo siguiente: En caso de requerirse capacitación al personal, ésta debe estar estrictamente relacionada a la función o actividad a ejecutar y cada materia no debe superar de ciento veinte (120) horas lectivas.
El puesto de Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a), requiere el manejo de técnicas propias para el trato con clientes, de allí que las Capacitaciones en Calidad de Atención al Usuario en Instituciones Públicas, esta relacionado a lo requerido para la finalidad del servicio.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el área Usuaría procede a integrar a las bases lo siguiente :
En el numeral B.3.2 Capacitación (Página 41) y en el Numeral 5.2.2 del Requerimiento para el puesto del personal clave denominado como Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a) en las Capacitaciones se incluye la capacitación en : Calidad de Atención al Usuario en las Instituciones Públicas.

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:57:28

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:
Se solicita que se modifique el metraje de los locales:
Paita 100 mts2, ya que el metraje de 120 mts2 es muy excesivo para la cantidad de trabajadores solicitados y aforo de público (20 personas máximo).
Locales de La Huaca, I. Escudero y Pueblo Nuevo de Colán sean de 25mts2.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :
Conforme a lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones, en el acápite a.080 Oficinas Art.8 Aforo, se considera 9.5 m2 por persona.
Se estima para la Oficina de Paita un máximo de 12 personas, por lo que el área se modifica a 114 m2.
Para las Oficinas de La Huaca. Pueblo Nuevo de Colán e Ignacio Escudero se estima el aforo, de tres (3) personas, se considera 28.5 m2.
EL Área incluye los SS.HH., área de atención, ubicación de mobiliario, ETC

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría integran en las bases lo siguiente :
En el Anexo 2
Características de los locales Atención al Cliente en la U.E. Paita
La infraestructura que se requiere para la ejecución del servicio es el siguiente:
01 local en Paita Alta: El local debe tener como mínimo 114 metros cuadrados.
01 local en Pueblo Nuevo de Colán: El local debe tener como mínimo 28.5 metros cuadrados.
01 local en La Huaca: El local debe tener como mínimo 28.5 metros cuadrados.
01 local en Ignacio Escudero: El local debe tener como mínimo 28.5 metros cuadrados.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:19:58

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se solicita que las computadoras destinadas a los usuarios (OSINERGMIN) puedan ser mínimo de sexta generación, ya que en la realidad el uso que se les da es mínimo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan que :
La Computadora destinada a los Usuarios por disposición de OSINERGMIN, debe estar disponible para el registro de su auto atención del usuario, y debe garantizar la rapidez y efectividad que exige, por lo tanto la dimensión y capacidad requerida en las bases se mantiene.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:19:58

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:
Respecto al antivirus, esta debe ser seleccionado por El Contratista, como se sabe está prohibido condicionar a los postores con marcas de productos y/o servicios.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan que :
En la descripción de los bienes y servicios a contratar no se podrá hacer referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, en cumplimiento a ello, se procede a modificar lo requerido como Antivirus de Licencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran en las bases lo siguiente :
Se SUPRIME la marca McAfee, quedando de la siguiente manera "Antivirus con licencia" (Página 25) Equipos de Cómputo.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:39:41

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se solicita se aclare el uso de los POS, ya que según los TDR se solicitan ocho (08), es decir para el orientador y supervisor.

Se solicita además especificar quien se encargará de la comisión de los POS, ya que por lo general esta asciende al 3% del monto de la transacción.

De ser La Contratista la responsable de pagar la comisión de los POS, se requiere nos remitan la cantidad promedio de operaciones y montos para poder incluir este costo en la oferta económica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisan que :

1.- Respecto a la cantidad de POS para la Oficina Paita, se requiere tres(03) para el personal de Atención al Cliente, en consecuencia Se MODIFICA la cantidad de POS a 06 (seis) unidades, quedando de la siguiente manera "EL CONTRATISTA proveerá como mínimo seis (06) equipos POS para el cobro de los servicios vía tarjeta de crédito/débito

2.- El costo de la adquisición, mantenimiento y comisión serán asumidos por EL CONTRATISTA, tomando en cuenta que en promedio se realizan 4,000 operaciones anuales."

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran en las bases lo siguiente :

En el numeral 4.2 Recursos a Ser Provistos por el Proveedor, se modifica de "EL CONTRATISTA proveerá como mínimo seis (06) equipos POS para el cobro de los servicios vía tarjeta de crédito/débito

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	00:03:12

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se solicita que, como una segunda opción a los módulos de ATC, se acepten escritorios de melamina, la razón es porque los módulos están diseñados para trámites rápidos y por lo general el usuario está de pie, sin embargo los trámites de atención al cliente muchas veces requieren de un trato personalizado que demanda un poco más de tiempo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a

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

Página: 53

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisa:
EL participante solicita en la implementación de los módulos de atención, se reemplacen a escritorio de melamine, ya que los módulos requeridos en las bases, están diseñados para trámites rápidos y por lo general el usuario está de pie, sin embargo los trámites de atención al cliente muchas veces requieren de un trato personalizado que demanda un poco más de tiempo.
Los módulos propuestos están diseñados para que la atención no demore mas del tiempo estimado en el numeral 4.1 Actividades del servicio (600 segundos)

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	00:13:27

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:
¿En los locales de La Huaca, I. Escudero y Pueblo Nuevo de Colán se puede reemplazar el panel informativo por periódico mural?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría, precisa que el Panel Informativo debe guardar el mismo estándar de los módulos de atención al Cliente propuestos, sin embargo no es requisito obligatorio que sea idéntico al diseño propuesto.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	00:16:09

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:
¿Se puede colocar ventiladores en las oficinas de La Huaca, I. Escudero y Pueblo Nuevo de Colán, en lugar de aire acondicionado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :
Los aires acondicionados funcionan ¿trasladando¿ el calor del interior del edificio hacia afuera, Los sistemas de aire acondicionado tienen una ventaja importante frente a los ventiladores, y es que enfrían el aire en lugar de simplemente generar corrientes de éste, y considerando las altas temperaturas en estas localidades, principalmente en época de verano, por lo que el postor debe considerar en su oferta el uso de aires acondicionados en todas las oficinas.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	00:19:40

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:
¿La instalación de FCR, luminarias y piso de porcelanato es obligatorio en las oficinas, o dependerá del estado de los locales? Aclarar este punto ya que se podría aumentar significativamente el costo de inversión.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría , acoge la consulta y precisa lo siguiente : las fotos anteriores son referenciales, así mismo los pisos podrán ser de cerámico o concreto pulido o porcelanato o laminado, además contar con techo ligerado y estar en buen estado como mínimo y la iluminación podrá ser con fluorescentes o focos.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran lo siguiente en las bases : Quedando de la siguiente manera (Página 54): "NOTA: las fotos anteriores son referenciales, así mismo los pisos deberán ser de cerámico o concreto pulido o porcelanato o laminado, además contar con techo ligerado y estar en buen estado como mínimo y la iluminación podrá ser con fluorescentes o focos.

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	00:27:34

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:
¿El regimen de los trabajadores destacados al servicio deberá ser 728 (beneficios al 100%) o dependerá del tipo de empresa al cual pertenece El Contratista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: a Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :
Conforme al numeral 3.1 (Página 20), el Objetivo General es contratar una persona jurídica que brinde el servicio, por lo tanto, pueden participar micro y pequeña empresas o empresas en el régimen general; por lo tanto, depende del tipo de empresa al cual pertenece EL CONTRATISTA.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606784792	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	T & M CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.	Hora de envío :	12:08:00

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:
Se solicita considerar como servicios similares al servicio de supervisión de facturación, teniendo en cuenta para que haya mas postores por la condición MYPE.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría acogen la observación :
EL participante solicita se incluyan la actividad de Supervisión de Facturación sin especificar en que tipo de empresa, y siendo que se trata de un Servicio de Atención a Usuarios del Servicio Eléctrico, se considera incluir como servicio similar la Supervisión de Facturación en Empresas del Sector Eléctrico. Las actividades del servicio de supervisión en facturación, si bien no están relacionada a la atención al cliente directamente, se relacionan en la medida que la información que requiere el usuario del servicio publico de electricidad es de los conceptos facturados, por lo que es una experiencia que permitiría el objeto del presente servicio.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran en las bases lo siguiente :
Literal C del Numeral 3.2 Requisitos de Calificación : En Experiencia del postor en la Especialidad. Se considera que el servicio de supervisión de la facturación como similar al servicio requerido, dado que la facturación es una actividad comercial, por ende la supervisión de la misma está relacionada al servicio solicitado, quedando de la siguiente manera:
"Se consideran servicios similares a los siguientes:
- Servicios de atención al cliente.
- Servicio de atención de reclamos.
- Servicio de actividades comerciales.
- Servicio de supervisión de la facturación en empresas del Servicio Eléctrico

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606784792	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	T & M CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.	Hora de envío :	12:08:00

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se solicita considerar para el cargo de plataforma presencial front office y orientador la formación profesional de secretaria ejecutiva.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1. Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría acogen la observación :

El Participante solicita se incluya en la experiencia del personal de para Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a).la formación académica de Secretaria Ejecutiva; se considera que en esta carrera técnica las destrezas como la organización, ser diligente y un buen trato al público; además de manejo tecnológico, sería propio para el logro del objetivo del presente servicio que se trata de atención al cliente.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría incluyen en :

Conforme al numeral B.3.1 Formación Académica (Página 41) quedando de la siguiente manera: "Grado de Bachiller o Estudios Técnicos concluidos, en Contabilidad y/o Computación y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o Sistemas y/o Informática y/o secretaria ejecutiva para el personal clave requerido como Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a) (7 Personas)".

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS	Hora de envío :	12:25:43

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:
¿Se puede utilizar extintores PQS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: a Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisa que : Los extintores PQS son los más comunes y para múltiples usos, combaten efectivamente el fuego tipo ABC, por lo que modifica la clase de extintores en la Página 57 de la presentes Bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
El comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría acoge la consulta y modifica en la página 57 lo siguiente : : "Extintores PQS en cantidad y capacidad de acuerdo al Área del Local".

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:47:50

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Se solicita se considere como formación del el personal para atención al Cliente las siguientes carreras:

- Operación de Computadoras.
- Computación y/o Operario de informática.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.3.1 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisa que: dentro de la formación académica del personal clave requerido para Atención al Cliente y Orientadoras, se consideró la carrera de Computación, sistema e Informática, que por las actividades que desarrollan abarcan la formación técnica de Operación de computadora y de Formación académica de Computación y/o Operario de Informática, por lo que estas carreras técnicas ya estaría contempladas

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:
Se exige que el personal este en algun regimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El comité de selección en coordinación con el Area Usuaría precisa :
Conforme al numeral 3.1 (Página 20), el Objetivo General es contratar una persona jurídica que brinde el servicio, por lo tanto, pueden participar micro y pequeña empresas o empresas en el régimen general; por lo tanto, depende del tipo de empresa al cual pertenece EL CONTRATISTA.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Solicitan algun tipo de garantia? Como Carta Fianza?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 0 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo señalado en las Bases Estándar del OSCE : Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

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 numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Se puede subcontratar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría se precisa que No esta permitido la Subcontratación

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

La entidad proporcionará accesos al Sistema Comercial NGC y a otro que fuere necesario. Los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de LA ENTIDAD ¿Este importe corresponde por cada computadora o por cada sede?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.2.1 Literal: 0 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisan : Conforme al numeral 4.2.1 Software (Página 25), los costos de licenciamiento de Uso de Sistemas es por cada usuario o colaborador de EL CONTRATISTA que accederá al sistema; no es por computadora o por oficina.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:
La cobranza de los recibos tambien serian con POS?, el contratista asumiria el costo del equipo? ¿Cuál es el costo del alquiler y cuantos seran por cada Sede?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.2.1 Literal: 0 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisa :

- La cobranza de Recibos no forma parte del presente servicio
- El contratista proveerá como mínimo seis (06) equipos POS, los cuales debe incluirlos en su oferta.
- La Cantidad de POS está detallada en el numeral 4.2 del Capítulo III - Requerimiento

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:
El equipo movil debe tener un plan minimo de comunicación

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.2.1 Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisan : EL CONTRATISTA proveerá como mínimo ocho (08) equipos celulares con sistema de comunicación abierta igual al que actualmente utiliza ELECTRONOROESTE S.A. , y por la necesidad del servicio estos equipos celulares deben contar con un Plan Mínimo de Comunicación para mantener activa las coordinaciones en forma permanente, el mismo que puede ser contratado con cualquier operador.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría Integran lo siguiente en las Bases:
Conforme al numeral 4.2.1 Comunicaciones (Página 24) los equipos celulares sí deben contar con un plan mínimo, quedando de la siguiente manera: "EL CONTRATISTA proveerá como mínimo ocho (08) equipos celulares con sistema de comunicación abierta, con un plan mínimo contratado con cualquier operador."

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:
EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL COORDINADOR DEL SERVICIO. SE SOLICITA CONSIDERAR EL GRADO DE EGRESADO, DEBIDO A QUE EN EL CONCURSO PUBLICO : CP-SM-15-2022-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1 PARA EL MISMO PERFIL Y SERVICIO SE CONSIDERO EL GRADO DE EGRESADO.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisan que :
Para la formación académica del Coordinador del presente servicio se consideró unas opciones abiertas, ya que se incluye además del profesional universitario al Profesional Técnico. Para el personal clave, las bases estándar consideran en la acreditación de la Formación Académica es con Título profesional o Grado de Bachiller o Título Técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria Integran lo siguiente en las Bases:
Conforme al numeral 5.2.1. (Página 30) el perfil para el Coordinador del Servicio es "Profesional Universitario o Profesional Técnico en Administración de Empresas y/o Contabilidad y/o Economía y/o Derecho, Ingeniería y/o Informática y/o Cómputo."

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

EN LO QUE RESPECTA A LAS 60 HORAS LECTIVAS DE CAPACITACIONES EXIGIDAS AL COORDINADOR DEL SERVICIO, ¿ESTAS DEBEN SER 60 HORAS LECTIVAS DE CADA UNO DE LOS TRES TEMAS: ATENCION AL CLIENTE Y/O GESTION DE RELACIONES CON EL CLIENTE, TRABAJO EN EQUIPO Y NORMATIVAS DEL MEM Y OSINERGMIN, RELACIONADA A LA ATENCION AL CLIENTE? O ¿ES LAS 60 HORAS LA SUMATORIA DE LOS TRES TEMAS? O ¿PUEDE SER DE SOLO UN TEMA?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:
En el Numeral 3.2 Requisitos de Calificación literal B.3.2, se solicita lo siguiente :
Mínimo Sesenta (60) horas lectivas, en atención al cliente o gestión de reclamos o trabajo en equipo o normativas del Ministerio de Energía y Minas y Osinergmin del personal clave requerido como Coordinador del Servicio.
Entiéndase que las sesenta horas pueden ser en cualquiera de los temas propuestos.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:
EN LO CONCERNIENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR. SE SOLICITA CONSIDERAR EL GRADO DE EGRESADO, DEBIDO A QUE EN EL CONCURSO PUBLICO : CP-SM-15-2022-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1 PARA LOS MISMOD PERFILES SE CONSIDERO EL GRADO DE ENGRESADO.

Acápitede las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan que :
Para la formación académica del personal clave Atención al Cliente Orientador del presente servicio se consideró unas opciones abiertas, ya que se incluye además del grado de bachiller, o estudios técnicos concluidos. Para el personal clave, las bases estándar consideran en la acreditación de la Formación Académica es con Título profesional o Grado de Bachiller o Título Técnico.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

EN LO QUE RESPECTA A LAS 30 HORAS LECTIVAS DE CAPACITACIONES EXIGIDAS AL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR, ¿ESTAS DEBEN SER 30 HORAS LECTIVAS DE CADA UNO DE LOS CINCO TEMAS: ATENCION AL CLIENTE Y/O GESTION DE RELACIONES CON EL CLIENTE, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACION EFECTIVA, TRABAJO EN EQUIPO, HABILIDADES BLANDAS? O ¿ ES LAS 30 HORAS LA SUMATORIA DE LOS CINCO TEMAS? O ¿ PUEDE SER DE SOLO UN TEMA?.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan : las 30 horas de capacitación como mínimo pueden ser en cualquier de los temas en atención al cliente y/o gestión de relaciones con el cliente o escucha activa o comunicación efectiva o trabajo en equipo o habilidades blandas; además se requiere 30 horas como mínimo en MSS Office Intermedio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:
EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL SERVICIO, SE SOLICITA QUE PUEDA CONSIDERARSE OTROS RUBROS A PARTE DEL SECTOR ELECTRICO. DE MANERA DE PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSTULANTES.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisan :
La finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el Coordinador, tenga la experiencia requerida la misma que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la experiencia requerida debe ser en el Sector Eléctrico.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:
EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR, SE SOLICITA QUE PUEDA CONSIDERARSE OTROS RUBROS A PARTE DEL SECTOR ELECTRICO. DE MANERA DE PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSTULANTES.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :
La finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el personal requerido como de Atención al Cliente Orientador , tenga la experiencia requerida la misma que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la experiencia requerida debe ser en el Sector Eléctrico.

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

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR, SE SOLICITA SE PUEDAN CONSIDERAR LOS CARGOS DE: PROMOTOR O AGENTE O ORIENTADOR O OPERADOR O ASESOR O EJECUTIVO.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2 Literal: 0 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :

La finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el personal requerido como de Atención al Cliente Orientador , tenga la experiencia requerida la misma que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la experiencia requerida debe ser en el Sector Eléctrico.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:
EN CUANTO A LOS DOS CERTIFICADOS REQUERIDOS EN CAPACITACIÓN, ¿ES POSIBLE PRESENTAR DICHOS DOCUMENTOS EMITIDOS POR UN CONTACT CENTER?, DEBIDO A QUE ES ESTA ENTIDAD LA QUE SE ESPECIALIZA PARA BRINDAR EFICIENTEMENTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE , CONTRATANDO A ESPECIALISTA QUE CAPACITANN AL PERSONAL EN LOS TEMAS REQUERIDOS.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: B.3.2. Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Evaluación en coordinación con el Área usuaria precisan que :
De acuerdo al TEXTO UNICO ORDENADO DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 728 LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL , en su capitulo III sobre Capacitación señala : Artículo 84.- El empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación en el trabajo a fin de que este pueda mejorar su productividad y sus ingresos (El sombreado es agregado)
Así mismo es pertinente señalar que, las Bases Estándar objeto del presente procedimiento de selección, si bien establecen que el requisito de calificación ¿Capacitación¿ debe acreditarse documentalmente, no contemplan la condición de que las capacitaciones sean acreditadas, necesariamente, mediante la presentación de documentos emitidos por entidades especializadas.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Es posible aplicar factoring a las facturas que el postor ganador emita

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 0 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :

Conforme se establecen en las Bases Estándar del OSCE, para la acreditación de la Experiencia del Postor en la Especialidad, se puede optar por cualquiera de las siguientes formas :

(i) Contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación.

(ii) Comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con:

(a) Boucher de depósito,

(b) Nota de abono,

(c) Reporte de estado de cuenta,

(d) Cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o

(e) Cancelación en el mismo comprobante de pago

En caso los postores decidan acreditar su experiencia con la presentación de comprobantes de pago se encuentran obligados a acreditar en forma fehaciente su cancelación, ya sea, con la presentación de Boucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, sin que la documentación presentada de lugar a incongruencias que impidan al comité tener certeza de la información acreditada.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Es posible la participación de empresas Mype?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1.2 Literal: 0 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan que: EL presente proceso de Selección se rige bajo el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, y pueden participar las empresa que cumplan los requisitos exigidos por el OSCE, incluyendo las Mypes

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:
Para las empresas Mype sobre la experiencia del postor en la especialidad, ¿cuánto sería el monto facturado a presentar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.5 Literal: 0 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :
Conforme al numeral 3.2 apartado C) (página 42) "El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Ochocientos Mil y 00/100 soles (S/ 800,000.00), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda."..

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible recibir adelantos para el inicio del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1.5 Literal: 0 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan que conforme al requerimiento y expediente de contratación no se han contemplado entrega de adelantos.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:22

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:
Cuánto es el plazo para la capacitación del personal?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: B.3.2. Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :
conforme al numeral B.3.2 Capacitación (Página 41) se menciona: "Mínimo Sesenta (60) horas lectivas, en atención al cliente o gestión de reclamos o trabajo en equipo o normativas del Ministerio de Energía y Minas y Osinergmin del personal clave requerido como Coordinador del Servicio.
Mínimo Treinta (30) horas lectivas, en atención al cliente y/o gestión de relaciones con el cliente o escucha activa o comunicación efectiva o trabajo en equipo o habilidades blandas y Mínimo Treinta (30) horas lectivas, en MSS Office Intermedio del personal clave requerido como Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a)". La capacitación no tienen límite de año.

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

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:50:58

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Los 100 millares de la folleteria, son anual o para los 03 años?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa: Los 100 millares de folletería son para 03 años

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:50:58

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Como una alternativa a las impresora laser multifuncional, solicitamos permitir, impresoras a tinta, manteniendo la velocidad de 30 ppm.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :
Conforme al numeral 4.2.1 Equipos de Cómputo (Página 25) las impresoras requeridas son multifuncionales para impresión láser, mínimo 30 ppm; dado que estas impresoras deben permitir una impresión rápida y de buena calidad para agilizar la atención al público.

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

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:50:58

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Solicitamso precisar la distribución de las 09 cámaras de vigilancia entre los 04 locales.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.1 Literal: Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :
Conforme al cuadro del numeral 4.2 Recursos para ser provistos por el proveedor (Página 24) se requieren 3 cámaras para la Oficina Paita (1 afuera de la oficina y 2 para el interior de la oficina, junto a los módulos de atención al cliente), además se necesitan 2 cámaras para cada Oficina de Pueblo Nuevo de Colán, La Huaca e Ignacio Escudero: una afuera y otra al interior de cada oficina.

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

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:01:24

Observación: Nro. 39

Consulta/Observación:

La capacitación requerida en temas de atención al cliente o gestión de reclamos o normativas del Ministerios de Energía y Minas o el Osinerming son definidos y ejecutados durante el desarrollo del servicio de atención al cliente hecho que si bien no es desproporcional e irracional si direcciona la participación con gran ventaja a la contratista que viene ejecutando el servicio ya que este presentará a su personal actual.

Por otro lado, los cursos de MSS Oficce son cursos básicos que se desarrollan durante la carrera universitaria y técnica de cada profesión.

Acápite de las bases :Sección: Especifico

Numeral: B.3.1

Literal: B

Página: 41

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

numeral 29.3. de la REGLAMENTO DE LA LEY N° 30225 LEY DE CONTRATACIONES

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuario no acoge la observación y precisa :

En la medida que, en la aplicación del Principio de Libertad de concurrencia , se está dando la opción que, el personal propuesto cuente con capacitación en temas de atención al cliente o gestión de reclamos o normativas del Ministerio de Energía y Minas o el Osinergmin , en este sentido se aclara que el personal propuesto debe acreditar cualquiera de las citadas capacitaciones.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	22/03/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:23:20

Observación: Nro. 40

Consulta/Observación:

se constata que el Cuadro de Otras Penalidades no cumple con los requisitos procedimentales que el artículo 163 del Reglamento que precisa que la Entidad deberá agregar y evidenciar en su cuadro de penalidad. A lo expuesto la OSCE a través de la OPINIÓN N° 003-2022/DTN en los numerales 3.1 y 3.2 de la Conclusiones dice: 3.2. Respecto de las ¿otras penalidades¿, el artículo 163 del Reglamento ha precisado que en los documentos del procedimiento de selección debe contemplarse: (i) los supuestos de aplicación de penalidad; (ii) la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto; y, (iii) el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, siendo estos tres requisitos indispensables para la aplicación de la penalidad. Contrario sensu, no será posible aplicar las ¿otras penalidades¿ cuando el procedimiento de verificación de la penalidad no estuviese contemplado en los documentos del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12.2 Literal: ABCDEFG Página: 37

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

artículo 163 REGLAMENTO DE LA LEY N° 30225 OPINIÓN N° 003-2022/DTN

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria acoge la observación y precisa :
Se procede a la reformulación del cuadro de penalidades, de acuerdo con el contenido establecido en las bases estándar del OSCE

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria integran en las bases y se actualiza el cuadro de penalidades conteniendo : (i) los supuestos de aplicación de penalidad; (ii) la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto; y, (iii) el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.