

## 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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20487562123

Nombre o Razón social : TOTAL SOLUCIONES SAC

Fecha de envío : 20/12/2023

Hora de envío : 00:39:31

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Se solicita se aclare si la experiencia del personal clave se considera desde el Bachiller.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** b.4      **Página:** 52

**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 la experiencia se contabiliza a partir de la obtención del título profesional o 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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	20/12/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	00:39:31

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se solicita que se cuenta como experiencia del personal clave las siguientes actividades:

- Supervisor y/o coordinador del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica.
- Supervisor y/o coordinador del servicio de actividades Técnico - Comerciales.
- Supervisor y/o coordinador de actividades de toma de lectura.
- Supervisor y/o coordinador de actividades de control de pérdidas en empresas del sector de distribución eléctrica.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b.4      Página: 52

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 la experiencia del personal clave se incluirá la siguiente experiencia:

- Supervisor y/o coordinador del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica.
- Supervisor y/o coordinador del servicio de actividades Técnico - Comerciales.
- Supervisor y/o coordinador de actividades de control de pérdidas en empresas del sector de distribución eléctrica.

Las siguientes actividades no se validan debido a que no tienen contacto directo con los clientes:

- Supervisor y/o coordinador de actividades de toma de lectura.

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 6.2.1 del Numeral 6 del Capítulo III de las Bases y en el Literal B.4 del Numeral 3.2 de las bases , se incluyen como experiencia del Personal Clave Supervisor de Servicio:

- Supervisor y/o coordinador del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica.
- Supervisor y/o coordinador del servicio de actividades Técnico - Comerciales.
- Supervisor y/o coordinador de actividades de control de pérdidas 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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	20/12/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	00:39:31

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se solicita establecer 30 días calendario como plazo de implementación, ya que adecuar la infraestructura como se solicita en las bases demanda una gran inversión económica y una gran demanda de tiempo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.2 Literal: a 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 Usuaria precisan lo siguiente:  
Se considera que para las actividades a desarrollarse durante la etapa de implementación, el plazo se amplía a quince (15) días calendario, tiempo en que los plazos para tramite de licencia de funcionamiento, defensa civil y demás implementación es suficiente.

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 lo siguiente:  
Numeral 7 del Capitulo III Requerimiento y en la Clausula Quinta del Capitulo V de Proforma de Contrato:

El plazo para las actividades de implementación (infraestructura y equipamiento) así como controles de seguridad es de quince (15) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato.

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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	20/12/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	00:39:31

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se solicita se especifique si el servicio de vigilancia es a consideración de El Contratista ya que no habrá recaudación de dinero en efectivo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.2 Literal: a 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 Usuaria precisan lo siguiente:  
El servicio de vigilancia es necesario para garantizar la seguridad de los bienes y del personal del Contratista, así mismo debe garantizar la seguridad y orden de los usuarios por lo menos dentro del horario de atención.  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	20/12/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	00:39:31

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se solicita que se reduzca la experiencia del personal clave de tres a dos años, esto debido al la oferta dentro del mercado laboral, es sabido que Enosa tercerizó las actividades de atención al cliente y/o resolución de reclamos hace menos de tres años, por ello la reducción del tiempo de experiencia a dos años se adecua más a la realidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.4 Página: 52

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 lo siguiente:  
Se precisa, que no es posible reducir los años de experiencia de 03 a 02 años, debido a que si bien es cierto las actividades de ATC de las sedes de unidades de Enosa recién fue tercerizada, esta actividad ya se realiza hace más de 10 años en los Centros Autorizados de Servicio (CAS).

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	20/12/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	00:39:31

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Precisar si es motivo de descalificación si dos postores presentan como infraestructura estratégica el mismo local; debido al reducido perímetro, es una situación que podría darse durante la presentación de ofertas.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: b.2 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 Usuaria precisan lo siguiente:

Se precisa, que como requisito de calificación se solicita la Infraestructura estratégica la cual se debe acreditar de acuerdo a las las Bases Estándar del OSCE que establecen los criterios para la acreditación de los requisitos de calificación. La Entidad no puede tomar otros criterios.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	15:07:24

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del postor, solicitamos puedan aceptar experiencia de servicios en:

- Promoción, comercialización, ventas de los equipos y contratación de lo servicios

Ya que el objeto principal de los servicio mencionado es realizar actividades de atención personalizada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
El Servicio de Atención al Cliente de una empresa de servicio público como Electronoroeste S.A., está dirigido a la correcta información del usuario y atención de los reclamos, solicitudes , cumpliendo con la Normativa del Sector Eléctrico, la cual es fiscalizada y pasible de multas, por tanto la experiencia de promoción, ventas y comercialización no aportaría al cumplimiento del 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	15:07:24

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del postor, solicitamos puedan aceptar experiencia de servicios en:

- Servicio de tercerización para la administración del centro de operaciones del Plan de relaciones comunitarias.

Ya que el objeto principal del servicio mencionado es realizar actividades de atención personalizada.

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:

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

El Servicio de Atención al Cliente de una empresa de servicio público como Electronoroeste S.A., está dirigido a la correcta información del usuario y atención de los reclamos, solicitudes , cumpliendo con la Normativa del Sector Eléctrico, la cual es fiscalizada y pasible de multas, por tanto la experiencia de promoción, ventas y comercialización no aportaría al cumplimiento del 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

¿Se exige que el personal este en algún régimen laboral como: Mype, Gneral, RXH?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 62 Literal: -

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

Página: 33

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comite de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisan lo siguiente:

Se aclara que los postores, al elaborar sus ofertas, deberán considerar los beneficios laborales regulados bajo el régimen laboral general

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:  
¿Cuál es el plazo de la etapa preoperativa, el cual consiste en la implementación del local y la capacitacin del personal?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 7      Literal: -      Página: 36

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:  
Se considera que para las actividades a desarrollarse durante la etapa de implementación, el plazo se amplía a quince (15) días calendario, tiempo en que los plazos para tramite de licencia de funcionamiento, defensa civil y demás implementación es suficiente.  
Para el caso de capacitación deberá realizarla durante la primera semana de inicio de operaciones

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

El Comité de Selección en coordinación con el Area Usuaría integran en las bases lo siguiente:  
Numeral 6.2 y Numeral 7 del Capitulo III Requerimiento y en la Clausula Quinta del Capitulo V de Proforma de Contrato:

El plazo para las actividades de implementación (infraestructura y equipamiento) así como controles de seguridad es de quince (15) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato.

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

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

Se precisa, que solamente se acatan los feriados nacionales, los feriados que sean con compensación de horas, se atiende normalmente. El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Personal de atención al cliente se traslada a la zona con sus equipos, llevando avisos, paneles, Enosito, con la finalidad de implementar una oficina itinerante en la zona y el traslado de Atencion Enosa Movil sera cubierto por la empresa Enosa ?

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
Se precisa, que traslados y viáticos del personal debe ser asumidos por el postor ganador.  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Podrian indicarnos con mas detalle que se debe implementar en dichas oficinas ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

En el numeral 5.2.1 apartado Otros Equipos y Materiales de los Términos de Referencia se detalla el equipamiento a implementar en dicha oficinas, debiendo incluir una impresora.

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 5.2.1 apartado Otros Equipos y Materiales de los Términos de Referencia se detalla el equipamiento a implementar en dichas oficinas, debiendo incluir una impresora.

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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Para el costo de licenciamiento del uso del sistema nos podrian indicar el registro mensual estimado de cantidad de usuarios para estimar los costos por usos de sus sistemas de manera mensual?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - 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 Usuaria precisan lo siguiente:  
Se precisa, que el e Item 59 de los Términos de Referencia se precisa el costo de licenciamiento de uso del sistema, en función a los puntos de atención requeridos y no en función de las atenciones realizadas.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**  
Podrian indicarnos cuanto costara el POS que darán en alquiler y cuántos POS serian?

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **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 lo siguiente:  
Se precisa, que no se utilizará POS, solo pagos con depósito.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría suprime el uso del POS señalando en el numeral 5.1.1 lo siguiente; No se utilizará POS sólo pagos con depósitos.

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

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En base a la pregunta anterior, ¿la comisión será pagado por el contratista o por la entidad ?

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

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

Página: 26

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

Se precisa, que no se utilizará POS, solo pagos con depósito.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría suprime el uso del POS señalando en el numeral 5.1.1 lo siguiente; No se utilizará POS sólo pagos con depósitos



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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Pueden indicarnos el horario de trabajo ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 33

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:  
Se precisa, que el horario de atención al público Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas la atención al público. Sin embargo, personal al interno deberá cumplir con sus horas legales semanales y las demás actividades contempladas en los Términos de Referencia.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO, SE PODRÍA CONSIDERAR LAS POSICIONES DE LIDER O JEFE PARA PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSTULANTES?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - 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 lo siguiente:

Se precisa que se incluye las posiciones de líder o jefe en el Personal clave solicitado como Supervisor del Servicio:

- coordinador y/o supervisor y/o administración y/o Jefe y/o líder de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico
- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica.
- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de actividades Técnico - Comerciales.
- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder de actividades de control de pérdidas 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 integran en las bases lo siguiente:

En el numeral 6.2.1 del Numeral 6 del Capítulo III de las Bases y en el Literal B.4 del Numeral 3.2 de las bases , se incluyen como experiencia del Personal Clave Supervisor de Servicio:

- Coordinador y/o supervisor y/o administración y/o Jefe y/o líder de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico
- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica.
- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de actividades Técnico - Comerciales.
- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder de actividades de control de pérdidas 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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:  
¿NOS PODRÍAN INDICAR QUÉ CARRERAS SE CONSIDERAN "AFIN" DE MANERA DE PODER TENER MAYOR COBERTURA DE POSTULANTES?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - 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 Usuaria precisan lo siguiente:  
"afín" se refiere a las carreras de ingeniería como Ingeniería Industrial, Ingeniería económica, Ingeniería empresarial y Ingeniería mecánica eléctrica, que puedan demostrar experiencia como coordinador y/o supervisor y/o administración de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico

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 lo siguiente:  
En el numeral 6.2.1 del Numeral 6 del Capítulo III de las Bases y en el Literal B.4 del Numeral 3.2 de las bases , se incluyen como experiencia del Personal Clave Supervisor de Servicio: carreras afines a la carrera de Ingeniería como: Ingeniería Industrial, Ingeniería económica, Ingeniería empresarial y Ingeniería mecánica eléctrica

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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE, ¿SE PODRÍAN AMPLIAR LAS CARRERAS PARA PODER TENER MAYOR COBERTURA DE

Acápites de las bases : Sección: Específico Numeral: - Literal: - 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 lo siguiente:

Perfil :

Con estudios técnicos concluidos, en Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación.

Sin embargo se amplía a las carreras profesionales de Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación. Siendo el servicio eléctrico regulado se necesita personal con dicho perfil.

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 6.2.2 del Numeral 6 del Capítulo III de las Bases , se incluyen como perfil :

-Perfil

Con estudios técnicos y/o carreras profesionales concluidos, en Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación

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

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:  
EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL PERSONAL BACK OFFICE ATENCION VIRTUAL, ¿SE PODRÍAN AMPLIAR LAS CARRERAS PARA PODER TENER MAYOR COBERTURA DE POSTULANTES?

Acápite de las bases : Sección: Específico      Numeral: -      Literal: -      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 lo siguiente:  
Perfil :  
Con estudios técnicos concluidos, en Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación.

Sin embargo se amplía a las carreras profesionales de Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación. Siendo el servicio eléctrico regulado se necesita personal con dicho perfil.

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 6.2.2 del Numeral 6 del Capítulo III de las Bases , se incluyen como perfil :  
-Perfil  
Con estudios técnicos y/o carreras profesionales concluidos, en Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación

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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL PERSONAL ORIENTADOR, ¿PODRÍAN AMPLIAR LAS CARRERAS PARA PODER TENER MAYOR COBERTURA DE POSTULANTES.

Acápite de las bases : Sección: Específico      Numeral: -      Literal: -      Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comite de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisan lo siguiente:

Perfil :

Con estudios técnicos concluidos, en Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación.

Sin embargo se amplía a las carreras profesionales de Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación. Siendo el servicio eléctrico regulado se necesita personal con dicho perfil.

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 6.2.2 del Numeral 6 del Capítulo III de las Bases , se incluyen como perfil :

- Perfil

Con estudios técnicos y/o carreras profesionales concluidos, en Contabilidad y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o computación

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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL PERSONAL TECNICO ELECTRICISTA, ¿SE PODRÍAN UTILIZAR COMO EXRIENCIA DIFERENTES EMPRESAS DE DIFERENTES RUBROS PARA PODER TENER MAYOR COBERTURA DE POSTULANTES.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 31

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

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

El Comite de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisan lo siguiente:

La Experiencia requerida para el personal Técnico Electricista para Verificaciones en Campo, Toma de lectura y notificaciones la siguiente :

Contar con una experiencia mínima de un (01) año, como técnico en los servicios en empresas de atención al cliente.

Se solicita la experiencia en atención al cliente, no estamos precisando el rubro de las empresas, ya que es importante para este servicio que tenga experiencia en trato al cliente, y para cumplir con el 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:  
¿El Local de la oficina de Sullana debe estar dentro del casco céntrico de la ciudad, limitado por la Av. Champagnat y Av. José de Lama y calle 02 de mayo o puede estar en otra zona más accesible?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comite de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisan lo siguiente:  
El local debe estar dentro del casco céntrico de la ciudad, limitado por la Av. Champagnat y Av. José de Lama y calle 02 de mayo.  
Esta ubicación ha sido evaluada, de modo que no se afecte el acceso a nuestros usuarios.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:  
¿Qué es un Enosito y para qué propósito se utilizaría?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - 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 lo siguiente: Enosito, es un muñeco que le postor ganador debe proporcionar cuando se traslade al Enosa Móvil

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Cuántas atención itinerante se realizará en el mes y cuáles son las zonas que se realizara la gestión itinerante)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - 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 lo siguiente:

Se realizará mínimo una la mes y máximo 04, las zonas están dentro de toda la UE Sullana.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:  
¿Cuántos teléfonos fijos se utilizarán atención de Front Office?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - 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 lo siguiente:  
Se necesita teléfono fijo para acceso directo a SERVILUZ que debe estar en la zona del público y un teléfono fijo para supervisora. No será necesario en cada punto atención del front office.

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 en el numeral 5.2.1 Equipamiento y Comunicaciones lo siguiente:  
EL CONTRATISTA debe contar con teléfono fijo para la supervisora y Deberá implementar teléfono para acceso directo a SERVILUZ. No será necesario en cada punto atención del front office

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

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿Cuál es la Telefonía Móvil en la red empresarial igual que maneja ENOSA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - 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 lo siguiente:  
Se precisa, que puede utilizar cualquier operador. Enosa, actualmente utiliza Claro empresas.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

¿La unidad motorizada puede ser alquilada o tiene que ser propia?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - 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 lo siguiente:  
La Unidad motorizada puede ser propia o alquilada.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

¿Es necesario contar con personal de seguridad para el local Atención al Cliente Sede UE Sullana?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comite de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisan lo siguiente:

El servicio de vigilancia es necesario para garantizar la seguridad de los bienes y del personal del Contratista, así mismo debe garantizar la seguridad y orden de los usuarios por lo menos dentro del horario de atención.

El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:  
¿En la cantidad del personal propuesto, se está contemplando personal de soporte ante casos de enfermedades, ausencias del personal, COVID-19 o alguna otra emergencia?

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
Se precisa, que todos los puestos deben estar cubiertos. En caso de enfermedad, vacaciones, emergencias, el postor ganador debe estar preparado para reemplazar dicho puesto.  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿Se podrá hacer subcontratación?

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
No esta permitida 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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:44:20

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿Habr  posibilidad de realizar el método de factoring (negocio de facturas)?

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:

El Comité de Selección en coordinación con el  rea Usuaría precisan lo siguiente:  
Electronoroeste S.A. , si realiza factoring, para lo cual , el proveedor debe solicitarlo a nuestra área de Recursos Financieros.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

1. Podemos considerar al personal que brinda el servicio actualmente o se tiene que contemplar personal nuevo

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
cada procedimiento de selección es independiente y además el proveedor debe garantizar que en el supuesto caso que se le adjudique la buena pro, debe contar con la disponibilidad de su personal 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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

2. Podrían proporcionarnos la remuneración del personal actual.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
Considerando que estamos frente a la contratación de bienes y servicios, y que se cuenta con un valor ESTIMADO; por tanto, NO es factible proporcionarle la información solicitada, máxime si el espíritu de la norma de contrataciones es que cada proveedor se sincere en su estructura de costos, y de este modo pueda ofertar a la Entidad.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

5.2.2 Infraestructura

Solicitan acreditar contar con infraestructura u oficina de 100mts2, ¿Esto debemos presentarlo como parte de la propuesta técnica o en caso seamos adjudicados presentaríamos la documentación que acredite?

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
En el literal B.2 del Numeral 3.2 Requisitos de Calificación del Capítulo III de las Bases se solicita lo siguiente :  
Requisitos:

Local sede Sullana de mínimo 100 metros cuadrados.

Acreditación:

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.

Por tanto los postores DEBEN presentarlo como parte de su calificación en su oferta.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

5.2.2 Infraestructura

¿La infraestructura u oficina de 100mts2, debe contar con Licencia de Funcionamiento y Certificado ITSE?

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
En el numeral 5.2.2 del Capítulo III se detalla lo que debe implementar en las oficinas, entre estos la Licencia de Funcionamiento y la Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones, de lo contrario no podría operar. Esto se verificará en la etapa de implementación.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

5.2.2 Infraestructura

¿Se cuenta con un modelo o bosquejo de como ubicar el mobiliario de La infraestructura u oficina de 100mts2?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
En el anexo 2 ubicado en las páginas 46 al 52 de las Bases se encuentra las Características del local Atención al Cliente Sede UE Sullana.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

5.2.3 Uniformes

¿Nos enviaran modelos o marcas para los uniformes o es a nuestro criterio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente  
El Modelo de Uniforme es a criterio de la empresa, cumpliendo con lo descrito en el numeral 5.2.3 Uniformes, del Capitulo 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

5.2.3 Uniformes

¿En caso sea insuficiente las cantidades de Uniformes, se puede solicitar adicionales?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
La Cantidad de Uniforme debe estar considerado para todo el periodo de servicio, de modo que se cumpla con lo descrito en el numeral 5.2.3 Uniformes, del Capítulo III Requerimiento de las Bases.  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	18:35:00

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

6.2 Del Personal

¿Cuáles son los requisitos en SST que nos solicitara ENOSA para que el personal ingrese a laborar?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

La empresa Contratista deberá contratar :

- una póliza de seguro complementario (SCTR) salud y pensión, para trabajos de riesgo; así como, el Seguro Vida Ley para el personal directo que participe en la prestación del servicio. Así mismo, debe alcanzar Procedimiento de trabajo, Certificado de Aptitud Médico Ocupacional, Plan de trabajo, Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro (PETS), Registro de distribución y difusión del PETS, Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control (IPERC), Registro de capacitación del IPERC, Mapa de Riesgo, Plan de Contingencia, Registro para poner en conocimiento el Reglamento Interno de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente ¿ RISSTMA, Charla de Inducción de SSTMA, equipos de emergencia como extintor, botiquín de primeros auxilios.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Dice: Se muestra el personal mínimo requerido, debiendo cubrirse los turnos de refrigerio, descanso físico vacacional, descansos médicos y otros, por lo que deberá ser considerado en su propuesta económica a ofertar y en la estructura de costos a presentar conjuntamente con el Sobre Económico.

Precisar el horario de atención diario, así como la cantidad de días por semana.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: Página: 21

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 contratista debe garantizar la continuidad del servicio dentro del horario de atención , cubriendo periodos de refrigerio, descansos médicos, etc.;  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.  
La estructura de costos NO se presenta en la oferta económica.

El horario de atención al usuario es :  
De lunes a viernes.  
Apertura : 08:00 am.  
Cierre: 16:00 pm.  
Los Feriados Compensables establecidos por el Gobierno, se laboran normalmente. Solo se acogen los feriados nacionales.  
El personal de la Contratista debe cumplir su horario de trabajo conforme a Ley.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Dice: El CONTRATISTA deberá considerar adicionalmente que los puestos deben estar cubiertos las horas de atención a clientes, en refrigerios, vacaciones, descanso médico y otros. Es decir, debe contar con personal de reemplazo diario.

¿Cuántas personas para el reemplazo diario debe considerar el postor en su estructura de costos?

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 6.23Literal:Página: 33

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 contratista debe garantizar la continuidad del servicio dentro del horario de atención , cubriendo periodos de refrigerio, descansos médicos, etc.;  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Dice: EL CONTRATISTA debe considerar en su oferta económica, los costos de los equipos POS y comisión de cobranza de la pasarela de pagos NIUBIS, para cobranzas con tarjetas de débito, o tarjetas de crédito. Para ello, LA ENTIDAD proporciona los POS, que serán asumidos en alquiler.

Se requiere que precisen lo siguiente:

- Cantidad de POS que se asumirá como costo de alquiler
- Monto de la comisión de cobranza
- Estadística mensual de monto de cobranza de al menos un año.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5.11 Literal: Página: 24

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:  
Se precisa, que no se utilizará POS, solo pagos con depósito.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Dice: EL CONTRATISTA debe contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros, evitando utilizar al personal propuesto para el servicio solicitado.

El recurso solicitado se debe contemplar a tiempo completo ò parcial; de ser lo último precisar el tiempo parcial por semana.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: Página: 22

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:  
El Personal requerido para la ejecución del servicio, deberá dedicarse exclusivamente a sus funciones propias del objeto del Servicio.  
El personal dedicado a la coordinación de aspectos logísticos y/o financieros, será considerado por el postor de acuerdo a sus necesidades.  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Sobre la folleteria básica, precisar lo siguiente:

Periodo de duraciòn de los 100 millares (anual o todo el contrato)

Tamaño de la folleteria (A4 ò A5)

Se requiere que compartan las artes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 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 precisan lo siguiente:

-El metrado de 100 millares es anual.

-El tamaño de la folletería en A4

-Las artes se compartirán al postor ganador.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Dice: EL CONTRATISTA debe ser el necesario para poder utilizar el Sistema Comercial, el Sistema Geo Referencial. Precisar si La contratista debe asumir costo de alquiler por el sistema Geo referencial (GIS)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.21 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 lo siguiente:  
No será necesario el uso de sistema Geo Referencial.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría suprimen del numeral 5.2.1 Equipamiento y Comunicaciones lo siguiente :  
El Sistema Geo referenciado.

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

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

En vista que actualmente hay en el mercado impresoras a tinta con 40 ppm y multifuncional (Scanner, impresora y fotocopias), solicitamos permitir como alternativa a las de tipo Laser que actualmente exigen.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.21 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 lo siguiente:  
La Impresora debe cumplir como mínimo 40 ppm, permitiendo que esta pueda ser a tinta o laser. Se debe garantizar que, no sea motivo de demoras en la atención de los usuarios.

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 :  
Numeral 5.2.1 - Equipamiento y Comunicaciones  
Apartado : Equipos de Computo  
Impresoras para impresión Láser o de inyección de tinta de mínimo 40 ppm. Por cada personal de contacto y supervisor.



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

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

A fin de fomentar mayor pluralidad de postores, solicitamos reducir la experiencia al menos a un 50%

Acápíte 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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisan lo siguiente:  
La Experiencia del Postor en la especialidad solicitada, cumple con lo establecido en las Bases Estándar del OSCE, y la experiencia requerida como servicios similares es amplia, por lo anterior se mantiene lo señalado 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

En vista que dentro de los contratos de los servicios CAS, se ejecuta en parte actividades atención al cliente, pero como el contrato y facturación no permite evidenciar los montos específicos por ATC, solicitamos considerar al menos en un a relación 4 a 1; es decir por cada 100 un 25%.

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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisan lo siguiente:  
Conforme se indica en las bases:" Al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida."  
Para el caso de los contratos relacionados a Centro Autorizados de Servicios (CAS) suscritos con Enosa, se considera el 30 %, el cual se basa en la estructura de costos de los mismos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

En lugar de computadoras, solicitamos permitir Laptops con las mismas características ( corel i5, entre otros)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.21 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 lo siguiente:  
Hemos considerado en los Términos de Referencia PC de escritorio por la ergonomía y seguridad ocupacional al personal. Así mismo, los módulos presentados en los Términos de Referencia esta alineado para el uso de PC de escritorio y no laptops.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:  
Para la atención itinerante. ¿Quien provee la movilidad de traslado?. En caso que el tiempo del grupo itinerante sea mayor a un día como Enosa, reconoce los viáticos y hospedaje?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.21 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 lo siguiente:  
Los gastos (Viáticos y hospedaje) de la atención itinerante son asumidos por el postor .  
El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

El personal de vigilancia y limpieza, deben ser a tiempo completo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.22 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 lo siguiente:  
El servicio de vigilancia es necesario para garantizar la seguridad de los bienes y del personal del Contratista.  
Así mismo el Contratista debe garantizar, la seguridad del personal y de usuarios por lo menos dentro del horario de atención a los usuarios.  
De igual forma, siendo un servicio con concurrencia de público y uso de servicios higiénicos, se debe garantizar la limpieza y salubridad por lo menos durante el horario de atención a los usuarios.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	22:17:28

**Observación: Nro. 54**

**Consulta/Observación:**

Dice: EL CONTRATISTA debe implementar los ambientes, mobiliario, equipos, con las mismas características operativas y de funcionalidad, según Especificaciones Técnicas Layout (Diseño) y que se describen en el Anexo 01 del presente documento.

Solicitamos compartir dicho Anexo 01.

**Acápite de las bases : Sección:** Anexos      **Numeral:** 2      **Literal:**      **Página:** 46

**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 lo siguiente:  
En el anexo 2 ubicado en las páginas 46 al 52 de las Bases se encuentra las Características del local Atención al Cliente Sede UE Sullana.

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

El Comité de Selección en coordinación con el área Usuaria suprimen ANEXO 1 por Especificaciones Técnicas de Layout incluidas en el Anexo 2

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

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	22:48:46

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del postor solicitamos se pueda reducir la experiencia de 2 millones a 1 millón con la finalidad de que haya una mayor cantidad de postores con la finalidad de generar el principio de libre concurrencia y competencia

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c

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 Usuaria precisan lo siguiente:  
La Experiencia del Postor en la especialidad solicitada, cumple con lo establecido en las Bases Estándar del OSCE, y la experiencia requerida como servicios similares es amplia, por lo anterior se mantiene lo señalado 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura :CP-SM-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	22:48:46

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:  
teniendo en cuenta que se consideran servicios similares al servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales solicitamos se considere también la experiencia el servicio de Supervisión, procesamiento de datos y monitoreo de las actividades de contraste, considerando que las actividades de contrastes también son actividades técnico comerciales

Acápite 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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
EL Servicio de Supervisión de Procesamiento de Datos y Monitoreo de las Actividades de Contraste consiste en la supervisión, procesamiento de datos y monitoreo de las actividades de contraste en el área de concesión de ELECTRONOROESTE S.A. (Piura y Tumbes) y de los servicios complementario ejecutados incluye: Reporte Anexo N°02 Lote de Medidores Programados y Alternativo ; Reporte Anexo N°03 Lote Semanal de Medidores Programados (LSMP y LSMA); Reporte Anexo N°4.1 Reporte Semanales de los contraste de Medidores; Reporte Anexo N° 4.2 Reporte Semanales de los Reemplazos de Medidores; Reporte Anexo.  
Como se puede observar no abarca las actividades relacionadas al objeto de la contratación del presente proceso, por lo que no se considera como uno de los servicios similares.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	22:48:46

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que en la actividad de experiencia del postor se considera los servicios de atención al cliente y atención de reclamos , solicitamos se considere la experiencia de los servicios del área comercial (CAS) , debido a que estas actividades están a costo fijo y en ellas se consideran las actividades comerciales y las actividades de atención al cliente y atención de reclamos ellas se encuentran las actividades de atención al cliente y atención de reclamos, ya que al no estar a costos unitarios estas actividades no puede determinarse el porcentaje de la experiencia de las facturaciones realizadas, por ende se solicita se considere la experiencia comercial de los CAS, de no considerarse la experiencia completa de la facturación de los CAS, siquiera se solicita se considere un 50% de la facturación comercial de los CAS como experiencia similar

Acápite 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:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
Conforme se indica en las bases: "Al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida."  
Para el caso de los contratos relacionados a Centro Autorizados de Servicios (CAS) suscritos con Enosa, se considera el 30 %, el cual se basa en la estructura de costos de los mismos.

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-32-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	04/01/2024
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	23:49:41

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Se solicita que se considere como experiencia del personal clave (supervisor) la siguiente actividad:  
- Supervisor del servicio de recaudación de recibos de luz en empresas del sector de distribución de energía eléctrica.

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

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

Página: 52

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan lo siguiente:  
El Servicio de Supervisión de Recaudación, esta orientado a la conciliación entre la recaudación y el registro en el sistema, siendo que el Servicio de Atención al Cliente es más amplio, puesto que abarca actividades de orientación, ejecución y coordinación de actividades de campo, de allí que requiere un amplio conocimiento de la Normativa del Sector Eléctrico. en consecuencia no se considera el Servicio Supervisor de Recaudación ya que no esta relacionada a lo requerido en las bases.

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

null