

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	09/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	17:06:45

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Software: Adicionalmente al acceso al sistema comercial NGC, que otros accesos se pueden requerir en la prestación del servicio, con la finalidad de considerar el costo de alquiler en los costos operativos

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.5 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 que:

No se van a requerir accesos a otros sistemas distintos al NGC, porque Electronoroeste S.A. utiliza exclusivamente dicho sistema.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	09/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	17:06:45

**Consulta:** Nro. 2

**Consulta/Observación:**

EL CONTRATISTA, se encargará de mantener actualizada la información de las vitrinas de información al cliente (paneles informativos).

Las vitrinas de información o paneles informativos se encuentran instalados en la oficina de atención o será proporcionados por El Contratista, de ser así cuales son las características.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.2      **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 usuaria precisan que:

El servicio que se requiere es el de actualizar la información que se coloca en las vitrinas que proporciona la ENTIDAD según requerimiento de Osinergmin.

**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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	09/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	17:06:45

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:  
EL CONTRATISTA, durante el contrato, elaborará a su cuenta la folleteria básica de los centros....

Cuales son las características o diseño de la folleteria básica a elaborar y la cantidad a suministrar durante el contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.2 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 usuaria precisan que:

Cantidad a imprimir de folletos:  
12 millares  
Diseños a elaborar:  
12 y nuevos diseños que pueda exigir Osinergmin.  
Tamaño: A5, dípticos y trípticos  
Papel  
Couche de 80 y/o 75 gramos  
Colores de Impresión  
Full Color-acabado mate

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 el numeral 5.2 Procedimiento, lo siguiente:

EL CONTRATISTA, durante el contrato elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTRONOROESTE S.A. en papel Cauche full color de 75 gr y/o 80gr, para lo cual deberá contar con el material necesario.

La Cantidad máxima de folletos a imprimir son 12 millares y Diseños a elaborar son 12 y nuevos diseños que serán necesarios imprimir en tamaño : A5, dípticos y trípticos.

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	09/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	17:06:45

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

La Entidad arrendará un espacio donde estarán las 02 plataformas de atención al cliente.

Cuál es el costo de arrendamiento del local o espacio para oficina.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: 1 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 que:

La renta o merced conductiva mensual es de S/ 400 soles incluye IGV, el cual se encuentra dentro de las instalaciones de 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	09/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	17:06:45

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:  
Los dos(02) módulos de atención al cliente, se encuentran disponibles en el local para alquiler o serán proporcionados por El Contratista, de ser así, cuales son sus características.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: 1 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 que:  
  
El espacio para instalar los módulos está disponible ya dentro de la oficina de Enosa, esos módulos que se colocan en el espacio aludido deben ser proporcionado por contratista, consta de un mueble básico para apoyar computadora y archivar documentos temporales en gavetas básicas.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	09/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	17:06:45

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:  
Los estantes para libro de observaciones, Resoluciones de observancia obligatoria y estante para folletos, están disponibles en local para alquiler?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: 1 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 que:  
  
Dichos espacios ya están implementados en dentro de las instalaciones de Enosa y se encuentran ya incluidos en costo mensual de la renta.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20600645316	Fecha de envío :	15/04/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES AITAMI EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	10:11:46

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En las bases se indica que el Supervisor debe contar con una experiencia mínima de 02 años como supervisor, coordinador, jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios, tales como servicios públicos, contac center, entidades bancarias, entre otros.

Quisiera consultar si es posible que el personal presentado cumpla con el requisito de experiencia habiendo desempeñado roles de coordinador o supervisor en otras áreas o actividades no mencionadas explícitamente en las bases, como por ejemplo:

Coordinadores o supervisores en CAS.

Coordinadores o supervisores en actividades técnico-comerciales.

Coordinadores o supervisores en áreas de distribución.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.4 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 usuaria precisan que:

Dadas las características del servicio a contratar si se acepta que el supervisor tenga experiencia como Coordinador o supervisor en CAS y Coordinadores o supervisores en actividades técnico-comerciales. Lo que no es aceptable es la experiencia vinculada a tareas de distribución de electricidad porque es ajeno a la naturaleza del servicio a contratar.

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 el Capítulo III numeral 6.3.1 y literal B.4 Experiencia del personal clave en lo siguiente:

Experiencia mínima de dos (2) años como supervisor o coordinador o jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros) o Coordinador en actividades de control en el front y back Office o Coordinador y/o supervisor en CAS o Coordinador y/o supervisor en actividades técnico-comerciales o Experiencia mínima de tres (3) años como personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente del personal clave requerido como Supervisor del Servicio.

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606784792	Fecha de envío :	16/04/2024
Nombre o Razón social :	T & M CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.	Hora de envío :	13:26:54

Observación: Nro. 8

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, dado que la facturación es una actividad comercial, por ende la supervisión de la misma está relacionada al servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      Página: 56

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:  
  
No se acoge la observación, porque el servicio a contratar es disímil al de facturación debido que, el objeto de contratación se trata de la atención, orientación al cliente de manera presencial, dando soporte a la información que requiere y/o solicita el usuario.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	11:41:25

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se solicita se considere como experiencia del personal clave la siguiente actividad:  
-Supervisor y/o coordinador del Servicio de Emisión de Resoluciones y/o Atención de reclamos en primera y segunda instancia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 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 que:

No se acoge la observación, porque el servicio a contratar es disímil al de resolver reclamos debido que, el objeto de contratación se trata de la atención, orientación al cliente de manera presencial, dando soporte a la información que requiere y/o solicita el usuario.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	11:41:25

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se solicita se considere como experiencia del postor en la especialidad los siguientes servicio.

- Servicio de Atención al Cliente en empresas del sector de distribución eléctrica.
- Servicio de Atención de Reclamos en primera y segunda instancia en empresas de distribución eléctrica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 54

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:

Se acoge parcialmente la consulta, esto es, se considerará como experiencia previa aquella que se presta en "Servicios de Atención al Cliente en empresas del sector de Distribución eléctrica". Lo que no se va a considerar es la pretensión de valorar experiencia en la emisión de resoluciones que resuelvan reclamos porque esa actividad es distinta a la que se pretende contratar.

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 el Capítulo III numeral 6.4 y literal C Experiencia del postor en la especialidad en lo siguiente:

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio Centro Autorizado de Servicios (CAS).
- Servicio de Contac Center.
- Servicios de Atención al Cliente 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	11:41:25

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:  
¿Cuánto es el costo de alquiler que cobrará la Entidad a El Contratista?  
¿Qué incluye el costo de alquiler, muebles, vigilancia, servicios de agua y luz, internet, pc de osinergmin, pc de atención al cliente, sillas ergonómicas, etc?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2 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 usuaria precisan que:  
  
La renta o merced conductiva comprende el uso y disfrute del área de trabajo y asciende a cuatrocientos soles por mes, lo cual incluye solo el servicio de agua, el servicio de luz y vigilancia. Los módulos ya están con el mobiliario básico, debe instalar el contratista las computadoras, impresoras , archivadores, sillas ergonómicas y 01 dispensadores de agua con vasos descartables para los clientes de LA ENTIDAD y sus trabajadores, como se solicita 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	11:41:25

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

- ¿Con qué frecuencia se utilizará el enosa movil?
- ¿Quién asumirá los costos de enosa movil?
- ¿Qué equipos y materiales se necesitan para el enosa movil?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a 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 usuaria precisan que:

Enosa Móvil será utilizado, máximo, dos veces al mes. La movilidad o traslado del personal de la contratista correrá por cuenta de Electronoroeste S.A. El personal de la contratista debe llevar su computadora o laptop e impresora y viáticos propios para almuerzo.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	17/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	11:41:25

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿Cuál es la cantidad de POS a utilizar?

¿Quién se hará cargo de la comisión de los equipos POS?

Ea caso sea El Contratista el responsable de pagar las comisiones del POS se solicita se informe cual es el monto recaudado mensualmente, ya que la comisión que se cobran por el uso de estos equipos es un porcentaje del monto dela operación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: a Página: 48

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:

La contratista no empleará ni utilizará POS, todo pago lo realiza el usuario en Bancos o agentes, se presentan con su comprobante de pago.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

5 Alcances y Descripción del Servicio:  
Se señala en el tercer párrafo;  
¿La contratista atenderá dentro de las Oficinas de Electronoroeste S.A. sede Sechura, donde pagará un arrendamiento por el espacio.¿

"Consultamos a su Comité que, según el texto, se señala que la entidad arrendará el local donde se prestará el servicio. Asimismo, en el Anexo 2 en la página 51 se reitera lo misma condicion, además de agregase que se ubicarán en ella, 2 plataformas de atención al cliente, pero en ninguna línea se determina:  
1. El metrado del ambiente y el costo del arrendamiento.  
2. Se señala en el Anexo 2, como característica del local que ¿El mobiliario del entorno de trabajo debe ser:¿ y se adjunta un listado que se supondría que el contratista tendría que suministrar, equipos por los que no se otorga mayor detalle, como modelo o medidas como el caso específico del módulo o el estante que se requiere. Seguramente el contratista actual debe tener conocimiento de ello, pero no un postor nuevo que participar en el procesp.  
Su Comité, de acuerdo a la normatividad de contrataciones, se encuentra obligado a suministrar con la mayor transparencia lo que se solicita a fin de que el requerimiento sea claro y preciso. ¿Es por ello que podrían confirmar al detalle de lo consultado? ¿Además, si el mobiliario que se publica en el anexo es el único material que la contratista tendrá que suministrar, porque lo demás equipos ya se encuentran en el ambiente que será arrendado? ¿Tanto el ambiente como los equipos que en él se encuentren, estarán incluidos como parte del costo del arrendamiento? Recordando que el proceso se ha convocado con un procedimiento a suma alzada debiendo conocerse con exactitud y precisión el mobiliario requerido a ser suministrado. El no darlo a conocer vulneraría el Artículo 35° del RLCE y correspondería declarar la nulidad del procedimiento de selección."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5 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 usuaria precisan que:  
  
Se pagara un arrendamiento por el espacio. El costo del arrendamiento es S/ 400.00 soles por mes. El espacio a arrendar tiene un área de 11.5 metros cuadrados dividido en dos módulos.  
  
Incluye solo el servicio de agua, el servicio de luz y vigilancia. Los módulos ya están con el mobiliario básico, debe instalar el contratista las computadoras, impresoras , archivadores, sillas ergonómicas y 01 dispensadores de agua con vasos descartables para los clientes de LA ENTIDAD y sus trabajadores, como se solicita 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

**5.1ACTIVIDADES**

Para el desarrollo de estas actividades, EL CONTRATISTA estará en la obligación de destinar puntos de atención dedicados principalmente a las atenciones que deriven una gestión al cliente.  
Se muestra el personal mínimo requerido, debiendo cubrirse los turnos de refrigerio, descanso físico vacacional, descansos médicos y otros.  
El horario de Atención al Cliente es de lunes a viernes; para la Oficina de Sechura será de 8:00 am a 4:00 pm.  
Consultamos a su Comité, sobre estos párrafos copiados textualmente. Se nota que la referencia sobre el personal es muy tangencial, así como lo señalado en el Numeral 6.3 ¿Del Personal¿ donde solo se menciona de la utilización de 3 personas como mínimo, cuando el requerimiento señala la participación de un puesto de un puesto de supervisor, de 01 gestores y 01 orientador existiendo desde ya una incongruencia con el texto que señala en el segundo parrado¿ se muestra el personal mínimo requerido¿. ademas no figuran sueldos y mucho menos si el personal recibirá beneficios sociales bajo un régimen general de la Ley 728. Solo se percibe la preocupación y se publica en negrita por parte de la entidad, su preocupación sobre la perfecta cobertura de turnos para refrigerios, vacaciones o descansos médicos entre otros, procurando tener una atencion permanente.  
¿Vuestro Comité podrá señalar puntualmente y de manera transparente si la prestación solo se prestara con el desplazamiento de 3 colaboradores por parte de la contratista, ya que no cabría señalar que es un personal mínimo, por el tipo de procedimiento a suma alzada? ¿Se señalarán los sueldos aproximados y si se podrá determinar el provisionar los beneficios sociales bajo el Régimen General a fin de evitar contingencias laborales por solidaridad y no por subordinación, esto último porque la entidad sujeta al pago de la prestación a la aprobación de las conformidades mensuales, luego de comprobar el cumplimiento del contratista de sus obligaciones laborales?  
Finalmente, ¿se podrá desplazar una sola persona en calidad de reten que dé cobertura al personal titular de la contratista con la finalidad de que no haya vacíos en la prestación del servicio? ¿Este personal reten podría cumplir un horario completo, debiendo para el efecto contar con el uniforme que se brindará a los titulares?

Recordamos que el proceso se ha convocado con un procedimiento a suma alzada debiendo conocerse con exactitud y precisión por lo menos el personal requerido a ser suministrado el no darlo a conocer vulneraria el Artículo 35° del RLCE y corresponde declarar la nulidad del procedimiento de selección.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.1    **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 usuaria precisan que:

El personal requerido es:  
-01 Coordinador  
-01 Orientador  
-01 Atención al público.

El contratista organizará las actividades de su personal con al finalidad que puedan tomar sus 45 minutos de refrigerios sin que se interrumpa la atención al público, turnándose para la hora de su refrigerio.

El contratista debe considerar todos los beneficios laborales de Ley dentro del régimen de la estructura de la organización.

**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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

---



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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

5.2 Procedimiento

Se señala en el quinto párrafo, lo siguiente

EL CONTRATISTA, durante el contrato elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTRONOROESTE S.A. en papel Cauche full color de 75 gr y/o 80gr, para lo cual deberá contar con el material necesario.

Consultamos a vuestro Comité, sobre lo requerido en este párrafo y que además se reitera en el numeral 5.5 primer párrafo, que como obligación deberá asumir la contratista que obtenga la Buena Pro, pero no se señala puntualmente y de manera transparente la cantidad de material impreso que se requiera durante la prestación del servicio. Información importante que deberá er suministrada a fin de costear e incluir en la propuesta económica. ¿Podría vuestro Comité suministrar la información solicitada?

Recordando que el proceso se ha convocado con un procedimiento a suma alzada debiendo conocerse con exactitud y precisión la valorización o por el contrario la cantidad de folletería básica que sera requerido a ser suministrado el no darlo a conocer vulneraria el Artículo 35° del RLCE y corresponde declarar la nulidad del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.2 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 usuaria precisan que:

Cantidad máxima de folletos a imprimir:

12 millares

Diseños a elaborar:

12 y nuevos diseños que sean necesarios imprimir

Tamaño: A5, dípticos y trípticos

Papel

Couche de 80 y/o 75 gramos

Colores de Impresión

Full Color-acabado mate

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 el numeral 5.2 Procedimiento, lo siguiente:

EL CONTRATISTA, durante el contrato elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTRONOROESTE S.A. en papel Cauche full color de 75 gr y/o 80gr, para lo cual deberá contar con el material necesario.

La Cantidad máxima de folletos a imprimir son 12 millares y Diseños a elaborar son 12 y nuevos diseños que serán necesarios imprimir en tamaño : A5, dípticos y trípticos

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

5.3 Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo deberá ser presentado previo al inicio del servicio, teniendo un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la presentación, y diez (10) días hábiles para la aprobación de la empresa. Asimismo, podrá ser modificado en función del proceso de ejecución del servicio y de las posibles incidencias que pudieran surgir a lo largo de la misma.

Se consulta a vuestro estimado Comité, lo señalado en el presente párrafo al existir una incongruencia, entre lo mencionado en el texto adjunto y lo publicado en la Pag 32 Numeral 8 Plazo de Ejecución Contractual- Implementación- donde en el ítem 3 se advierte que LA CONTRATISTA entrega su Plan de Trabajo y se coordinan los siguientes aspectos operativos: Cronograma de actividades, informes a presentarse y procedimientos de trabajo. En un PLAZO MAXIMO 06 días. Vuestro Comité podría confirmar si la entrega será en 10 días hábiles o en 6 días calendarios o hábiles?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 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 usuaria precisan que:

El plazo para la entrega del Plan de Trabajo es de diez (10) días hábiles antes del inicio del servicio.

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria modifican el numeral 8, en lo siguiente:

El plazo para la entrega del Plan de Trabajo es de diez (10) días hábiles antes del inicio del servicio.

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

5.4.1. EQUIPAMIENTO

Señalándose al final de la pagina:

EL CONTRATISTA, deberá contar con los siguientes Equipos de cómputo:

El requerimiento mínimo estimado que deberá proveer EL CONTRATISTA de equipos de

cómputo se lista a continuación: y efectivamente se describe equipos y al personal a quien será entregado los mismos.

Consultamos a vuestro Comité, que si bien se encuentra la información técnica de equipos y el personal que lo recibirá, pero no figura la cantidad de equipos a ser entregados, solo se refieren a la entrega de una Tablet para la orientadora que realice encuestas.

Dicha información es requerida ya que deberá costearse e incluirse en la propuesta económica, solicitamos se pueda detallar puntualmente las cantidades de equipos requeridos y cualquier otro que no se halla detallado, como se señalado en ¿Otros Materiales de oficina¿.

Recordando que el proceso se ha convocado con un procedimiento a suma alzada debiendo conocerse con exactitud y precisión los equipos que serán requeridos a ser suministrado el no darlo a conocer vulneraria el Artículo 35° del RLCE y corresponde declarar la nulidad del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.4.1 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 usuaria precisan que:

Se requiere un mínimo de 02 computadoras (para el supervisor y para el personal de atención al cliente), 02 impresoras multifunción para el supervisor y para el personal de atención al cliente (copias y escáner, para cada módulo respectivo) modem- para conexión a internet -y la Tablet para el orientador.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

5.4.3. Uniformes

Consultamos a vuestro estimado Comité, si los colores de los uniformes serán representativos de la contratante o de la contratista, nuestra interrogante se da en función a que se señala que los colores representativos serán aprobados por la entidad. Por lo cual quedamos a la confirmación por parte de vuestro Comité, asimismo que se pueda establecer la cantidad de trabajadores a quienes tendrán que otorgársele los uniformes de verano e invierno.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.4.3

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

Página: 25

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria precisan que:

Los colores de los uniformes serán representativos de la contratista, siempre distintos a los que use personal de Electronoroeste S.A. Los uniformes son para tres trabajadores.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

5.5 Recursos y Facilidades a ser provistos por la Entidad

En este ítem se señala la suscripción de un contrato de licenciamiento por el uso del sistema de LA ENTIDAD, se adiciona además el costo por uso de sistemas TIC

Por lo que consultamos a vuestro Comité, si el numeral señala que serán recursos y facilidades a ser provistos o entregados por la entidad, no llegamos a entender porque se tendría que abonar el costo de accesos suministrados? En todo caso todo lo mencionado en el cuadro titulado como COSTO POR USO DE SISTEMAS TIC EN ENOSA, que se refieren al uso de una serie de sistemas de información de la propia entidad, debería ser cuantificado como un unico valor total y suministrarlo a los postores tomando en cuenta que el proceso al haber sido convocado con un procedimiento a suma alzada.

deberá conocerse con exactitud y precisión el costo total mensual por el uso del sistema requeridos a ser suministrado- el no otorgarlo a no darlo a conocer vulneraria el Artículo 35° del RLCE y corresponde declarar la nulidad del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.5 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 usuaria precisan que:

Se va a exigir el pago de los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de LA ENTIDAD. Ellos se calculan en base al cuadro del folio 26.

Se precisa que, solo se hará uso del Sistema Comercial NGC que tiene un costo de S/648.00 soles sin incluir el IGV.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

5.8 Seguros:

b. Responsabilidad Civil Extracontractual:

Por daños a terceros por un monto igual al 10% del monto total del contrato. Todos los gastos que genere la contratación de este seguro serán de cuenta y cargo de LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA, asume la totalidad del costo económico, consecuencia del accidente o muerte de su personal y/o de terceros durante la ejecución del servicio.

Consultamos a vuestro Comité, que un seguro como el solicitado, protege el patrimonio de la empresa por daños materiales y personales causados involuntariamente a terceros. ¿En qué momento este seguro dará cobertura a un accidente o muerte del personal de la contratista? Fue un error y ello corresponderá al seguro solicitado de Accidentes de Trabajo podrían detallar y confirmar lo solicitado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.8 Página: 28

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:

El seguro de Responsabilidad Civil tiene como función principal cubrir los daños y perjuicios que el asegurado cause en los bienes (daños materiales) o la salud (daños personales) de un tercero. Porque es la manera más eficiente de cubrir el patrimonio personal/societario ante reclamaciones de terceros por los perjuicios que se les hayan causado, en el ejercicio de la profesión. Además, es una obligación legal. De acuerdo con el artículo 1903 del Código Civil, se exige a toda persona responder por sí misma o por todos aquellos sobre quienes deba responder cuando se ocasionan daños a terceros, por lo anterior se confirma la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20492218511	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ACTIVOS EMPRESARIALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.	Hora de envío :	00:50:21

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

6.3 Del Personal  
EL CONTRATISTA, en los 10 días de implementación, debe capacitar al personal en las siguientes Normas de Osinergmin: Procedimiento de Reclamos; Norma de Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario; entre otras.  
Consultamos a vuestro Comité, si bien como señala el parrafo que antecede habrá que capacitar en el tiempo sugerido por la contratante, por lo que reuerimos se nos confirme si ¿todas las normas corresponden solo son de Osinergmin? ¿Habrá procedimientos que correspondan a la entidad? ¿Participara la entidad en capacitar en algún momento?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 29

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:  
  
La capacitación se requiere principalmente en las normas de Osinergmin, esto es, procedimientos de reclamo y de atención al usuario (proc. 269-2014 OS/CD y Resolución 047-2009 OS/CD) el personal de Enosa, también podrá capacitar en su momento en los temas respectivos al servicio.  
**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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20525638015	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB S.A.C.	Hora de envío :	17:42:12

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:  
En todos estos distritos de Sechura, Bernal, Cristo Nos Valga, Rinconada-Lliuar, Vice y Parachique, se tendrá oficina de la contratista en cada uno de estos lugares y cuanto se pagará arriendo por el espacio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5 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 usuaria precisan que:  
  
El punto de Atención será dentro de la Oficina de Enosa , Calle San Martin 260 Sechura. No hay mas oficinas de atención. La merced conductiva será cuatrocientos soles al mes, incluido IGV.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20525638015	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB S.A.C.	Hora de envío :	17:42:12

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:  
Debemos colocar un costo adicional para contratar un tercero que va requerir inducción, implementación y todos los beneficios, eso significa que hay incrementar el presupuesto, por favor aclarar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1 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 usuaria precisan que:

No se exige la contratación de capacitadores, es potestad del 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20525638015	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB S.A.C.	Hora de envío :	17:42:12

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

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

Consulta: El presupuesto referencia que cantidad de personal administrativo ha considerado, debido que al considerar una cantidad el presupuesto se va elevar y eso puede ser perjudicar para el postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1 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 usuaria precisan que:

Los aspectos administrativos, financieros corresponden a la organización de la contratista, a su configuración de empresa como tal. No está considerado personal administrativo del contratista para cubrir el servicio.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20525638015	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB S.A.C.	Hora de envío :	17:42:12

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

"Deben establecer una capacidad de ancho de banda que permita la comunicación vía Internet que permita las capacidades en línea y otras coordinaciones.¿

Consulta: Según la experiencia hay muchas zonas que no se tiene la cobertura de internet deseada, y se tiene que seguir de la misma forma como vienen operando incumpliendo lo solicitado en las bases de la convocatoria y posteriormente son observados por control interno, sería recomendable precisar la realidad de cada zona según las coberturas de internet actual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: 5.4.1 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 usuaria precisan que:

Los operadores de la Ciudad de Sechura son empresas reconocidas como Claro, Telefónica , Entel, Bitel, que prestan servicio de provisión de internet con ancho de banda suficiente. El servicio es en plena ciudad de Sechura.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

ENOSA alquilara sus instalaciones para la ejecucion del servicio (5.4.2) y el contratista debe instalar conexiones a internet propias (5.4.1). El acceso a las aplicaciones se realizara via escritorio remoto, pagina web o sera necesario implementar una vpn?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5 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 usuaria precisan que:

El contratista debe instalar sus conexiones a internet propias y será el acceso por vpn

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:  
¿EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO, SE ENTIENDE QUE LA EXPERIENCIA PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO? Favor de especificar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 29

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 el supervisor del servicio se exige Experiencia mínima de dos (2) años como supervisor o coordinador o jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros) o Coordinador en actividades de control en el front y back Office o Coordinador y/o supervisor en CAS o Coordinador y/o supervisor en actividades técnico-comerciales o Experiencia mínima de tres (3) años como personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente del personal clave requerido como Supervisor del Servicio

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:  
EN LO CONCERNIENTE A LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA, SE SOLICITA SE CONSIDEREN LAS POSICIONES DE: AUXILIAR U OPERADOR DE ATENCION AL CLIENTE O CAJERO BANCARIO O CAJERO RETAIL O EJECUTIVO O ASESOR O TELEOPERADOR O GESTOR O BACK OFFICE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 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:  
No se acoge la propuesta, porque la experiencia que se propone acoger no corresponde al rubro y objeto del servicio.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE - ORIENTADOR, SE SOLICITA SE CONSIDEREN LAS POSICIONES DE : AUXILIAR U OPERADOR DE ATENCION AL CLIENTE O CAJERO BANCARIO O CAJERO RETAIL O EJECUTIVO O ASESOR O TELEOPERADOR O GESTOR O BACK OFFICE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 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:

No se acoge la propuesta, porque la experiencia que se propone acoger no corresponde al rubro y objeto del servicio.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

¿Se exige que el personal este en un régimen laboral como por ejemplo: mype, general ó RXH?

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 usuaria precisan que:

El régimen laboral del personal de contratista es el sector privado, la modalidad corresponde a la estructura u organización de la 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de cobranzas y/o call center y/o atención al cliente, ya que el objeto de la convocatoria corresponde al servicio de atención y gestión de contact center?.

De esta manera, para el servicio objeto de la presente convocatoria, se requiere la acreditación de actividades de centros de contacto, para la etapa operativa o de ejecución de servicio, que corresponde a la experiencia en servicio de contacto o contac center.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria precisan que:

No es posible porque el objeto de la convocatoria es atención al cliente presencial , muy diferente a call center. Involucra más temas, consultas y operaciones que un contac center.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Favor de Indicar la cantidad total de llamadas mensuales y la distribución horaria.

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 usuaria precisan que:

No se reciben llamadas, eso lo hace un contac center contratado por Enosa.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 34

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria precisan que:

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 establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año

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 usuaria precisan que:

No es posible absolver consulta, por ser imprecisa, no indica respecto a que actividad pide volumetría.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Favor de indicar el TDA (Nivel de Atención) porcentaje de llamados que pueda contestar

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 usuaria precisan que:

No recibimos llamadas, la atención es a los usuarios que ingresan en 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Favor de indicar el TMO

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 usuaria precisan que:

El TMO es de 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, es posible que las facturas presentadas por el servicio realizado se puedan negociar, es decir, aplicar el factoring?

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 usuaria precisan que:

La ENTIDAD si trabaja con factoring, para lo cual deberá cumplir con los requisitos solicitados con la entidad financiera del proveedor.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:  
Se podrá subcontratar?

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 usuaria precisan que:  
  
No es posible subcontratar, el cual es precisado en el numeral 12 del capítulo III del 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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	17:49:49

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Cuánto es el plazo para la capacitación del personal?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - 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 precisa que:

EL CONTRATISTA, en los 10 días de implementación, debe capacitar al personal en las siguientes Normas de Osinergmin: Procedimiento de Reclamos; Norma de Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario; entre otras.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:28:05

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Se aceptan mypes?

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 usuaria precisa que:

El requisito para participar dentro del proceso de selección es que el proveedor debe de contar con RNP vigente, así como no debe de estar inhabilitado por el estado.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:26:23

**Observación: Nro. 42**

**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 ¿cuándo el procedimiento de verificación de la penalidad no estuviese contemplado en los documentos del procedimiento de selección.

Si bien se muestra un Procedimiento para aplicar la penalidad:

En caso de encontrarse observaciones y/o errores, estas serán notificadas mediante carta a LA ENTIDAD otorgándose un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles para que EL CONTRATISTA emita una carta de respuesta con los descargos respectivos; dicho descargo será evaluado por LA ENTIDAD y de corresponder se aplicará la penalidad emitiéndose una nota de débito la cual será notificada mediante carta a EL CONTRATISTA.

Este no cumple con lo requerido según ley que dice: el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar. Lo que se expone según los términos el procedimiento administrativo de acuerdo a Ley N°27444 Principio del Debido Proceso.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 16.2    **Literal:** o    **Página:** 38

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

artículo 163 del Reglamento 30225 Ley de Contrataciones del Estado

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

El comité de selección en concordación con el área usuaria no acogen la observación puesto que:

Se cumple con lo que dictamina 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.

Asimismo, se especifica el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar que es el siguiente: En caso de encontrarse observaciones y/o errores, estas serán notificadas mediante carta a LA ENTIDAD otorgándose un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles para que EL CONTRATISTA emita una carta de respuesta con los descargos respectivos; dicho descargo será evaluado por LA ENTIDAD y de corresponder se aplicará la penalidad emitiéndose una nota de débito la cual será notificada mediante carta a EL CONTRATISTA.

En caso de que la deficiencia en el servicio genere una multa interpuesta por Osinergmin o alguna otra entidad gubernamental dicho perjuicio se trasladará a EL CONTRATISTA. Sin perjuicio, de aplicar la penalidad correspondiente.

**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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:29

Observación: Nro. 43

Consulta/Observación:

Toda vez que EL CONTRATISTA no informe en un plazo máximo veinticuatro de (24) horas ante el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Administrador del Contrato de LA ENTIDAD, todo retiro y reemplazo de personal con la documentación correspondiente.

Observacion: Por cada día de retraso el cálculo aplica dice: por cada trabajador/por día de retraso, y de acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación. Y en esta penalidad se calcula por retraso.

Este supuesto de penalidad contraviene a la Ley ya que en otras penalidades no se debe tomar retraso por mora.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: A01 Página: 38

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

artículo 163 del Reglamento de la Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en concordación con el área usuaria no acogen la observación puesto que:

La penalidad establecida no colisiona con la normativa vigente.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:36:10

Observación: Nro. 44

Consulta/Observación:

No cumple con los procedimientos técnicos y/o administrativos establecidos por LA ENTIDAD, así como también, los términos de referencia establecidos en el Anexo 01.

Observacion: No se define cuáles son los procesos técnicos y/o administrativos, el Supuesto de penalidad es ambiguo y no permite definir que acto se sancionaría, ya que no existe el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

16.2 Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben formularse de forma objetiva y precisa por el área usuaria; alternatively pueden ser formulados por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria. Dichas especificaciones técnicas, términos de referencia

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: B02 Página: 38

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

numeral 16.2 del articulo 16 de la Ley N° 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria acogen la observación y retiran dicha penalidad.

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria retiran de las bases en el numeral 16.2 Otras penalidades, literal B02.

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:45:29

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Toda vez que EL CONTRATISTA, no acredite el pago de obligaciones laborales a más tardar el día 05 de cada mes siguiente.

Observación: En el numeral 15 Forma de Pago se detalla que se debe presentar la planilla esto quiere decir EL PLAME por esta razón y por temas contables siempre en la forma de pago de liquidación de Distriluz se presenta planilla y pagos del mes anterior.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: C01 Página: 38

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:

Toda vez que EL CONTRATISTA, no acredite el pago de obligaciones laborales dentro del cronograma que por Ley de corresponde.

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria modifican de las bases en el numeral 16.2 Otras penalidades, literal C01, en lo siguiente:

Toda vez que EL CONTRATISTA, no acredite el pago de obligaciones laborales dentro del cronograma que por Ley de corresponde.

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:47:18

Observación: Nro. 46

Consulta/Observación:  
Inspección Trimestral de EPP, Herramientas, Escaleras, DEE Pruebas de EPP.  
El servicio no es una actividad tecnica donde se requiera estos implementos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 9      Literal: o      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 usuaria precisan que:  
  
Se acoge dicha observación. No se usarán los implementos que se aluden en la observación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
El comité de selección en coordinación con el área usuaria suprimen en el Cipítulo III Requerimiento, numeral 9 Resultados esperados, lo siguiente:  
  
¿ Inspección Trimestral de EPP, Herramientas, Escaleras, DEE  
¿ Pruebas de EPP

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:03

**Observación: Nro. 47**

**Consulta/Observación:**

Toda vez que EL CONTRATISTA no cumpla con el pago puntual de las remuneraciones acorde con el libro de planillas. Observación: se Aprécia duplicidad de supuesto de penalidad, ya que existe en el C01, asimismo el cálculo aplica dice: por cada trabajador/por día de retraso, y de acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación. Y en esta penalidad se calcula por retraso.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 16.2    **Literal:** C05    **Página:** 39

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

artículo 163 del Reglamento Ley N° 30225

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria acogen la observación y retiran dicha penalidad.

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria retiran de las bases en el numeral 16.2 Otras penalidades, literal C05



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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:00

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

No cumplimiento de obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal.  
Observación: no se especifica las obligaciones según el artículo 16.2 Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben formularse de forma objetiva y precisa por el área usuaria; alternatively pueden ser formulados por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria. Dichas especificaciones técnicas, términos de referencia  
El único procedimiento que cubre los accidentes personales son las pólizas de seguros.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: C06 Página: 39

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):  
numeral 16.2 del artículo 16 de la Ley N° 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El comité de selección en coordinación con el área usuaria acogen parcialmente la consulta y modifican la penalidad C06 en lo siguiente:  
  
Cuando no se mantenga vigente las pólizas de seguros requeridas en el requerimiento

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
El comité de selección en coordinación con el área usuaria modifican de las bases en el numeral 16.2 Otras penalidades, literal C06, en lo siguiente:  
  
Cuando no se mantenga vigente las pólizas de seguros requeridas en el requerimiento.

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:54:32

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Toda vez que EL PORSTOR GANADOR no tramite o tramite fuera de plazo las solicitudes o requerimientos varios. Se observa duplicidad con el Supuesto de penalidad E04.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: E10 Página: 39

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 acogen parcialmente la consulta y retiran penalidad E04

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria retiran de las bases en el numeral 16.2 Otras penalidades, literal E04

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

Nomenclatura :CP-SM-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:56:22

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Toda vez que EL CONTRATISTA contrate personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por LA ENTIDAD. Es preciso tomar en cuenta que Numeral 8 pagina 33 en el ITEM 6 se contempla como requisito el cumplimiento de perfil requerido en el puesto de personal clave.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: F02 Página: 39

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:

La penalidad sanciona precisamente el incumplimiento de lo establecido en la parte pertinente del contrato.

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-6-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	19/04/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:58:10

Observación: Nro. 51

Consulta/Observación:

Toda vez que EL CONTRATISTA le falte personal mínimo indicado en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia. En el cálculo se die por cada trabajador/por día de retraso, y de acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación. Y en esta penalidad se calcula por retraso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: D02 Página: 39

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

artículo 163 del Reglamento Ley 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria acogen parcialmente la observación y precisan que:

Otra penalidad D02: Toda vez que EL CONTRATISTA le falte personal mínimo solicitado en el Requerimiento.

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

El comité de selección en coordinación con el área usuaria modifican de las bases en el numeral 16.2 Otras penalidades, literal D02, en lo siguiente:

Toda vez que EL CONTRATISTA le falte personal mínimo solicitado en el requerimiento.