

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:46:05

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Se detalla actividad AF01 Custodia y administración por caja de 20 files

Se consulta, si en la situación actual del Archivo del cliente, éste cuenta con las cajas para los 20 files o éstas deben ser proporcionadas en su totalidad por EL CONTRATISTA.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.1      **Página:** 28

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que ELECTRONORTE S.A. no proporcionará ningún material ni suministro físico para cumplir el objeto del presente proceso de selección. Es responsabilidad del contratista de suministrar dichos bien."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:46:05

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

En relación de equipamiento, se solicita en ítem 19 repisa para volantes informativos e ítem 20 repisa para formatos pre impresos.

Se consulta si los volantes informativos y formatos pre impresos serán proporcionados por LA CONCESIONARIA o EL CONTRATISTA, de ser así especificar cantidades mínimas al año, ello para considerar en los costos del servicio.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7.2.1      **Página:** 43  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que ELECTRONORTE S.A. entregará los volantes informativos y formatos pre impresos de los procedimientos de atención al cliente, a la CONTRATISTA.

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

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:46:05

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Coordinador del servicio  
Profesional titulado en Administración de Empresas, Contabilidad, *¿¿*.

Considerando que el perfil del profesional requerido es con formación académica superior, se solicita se consideré además al grado de Bachiller, por ser la formación base, importante y representativa en la formación profesional.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 7.2.3    **Página:** 46  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado esta en función a la necesidad del servicio y de acuerdo al objeto de la contratación. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:46:05

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Coordinador del servicio

Experiencia mínima de 05 años como supervisor y/o jefe y/o coordinador en servicios de atención al cliente; actividades de atención al cliente en empresas eléctricas. La experiencia de contabilizará a partir de la fecha de titulación.

Se solicita se incluya la experiencia de:

Jefe Comercial en empresa eléctricas, basado en que dicho cargo ha tenido la gestión y control del área de atención al cliente, por lo que estaría capacitado para asumir la coordinación del servicio.

Gestor de atención al cliente y/o resolutor y analista de reclamos en empresa eléctricas; considerando los años de experiencia requeridos y habiendo ejecutado las mismas actividades materia del proceso, conoce el procedimiento de atención y cuenta con el conocimiento de normas regulatorias del área, por tanto, estaría en condiciones de asumir la coordinación del servicio.

**Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.3 Página: 46**

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se acepta parcialmente lo solicitado por el participante, se adiciona la experiencia de Jefe comercial en empresas eléctricas, por ser un servicio similar al objeto de la convocatoria. Se integra en las bases.

La demás experiencia solicitada no se acepta ya que no es a fin a la convocatoria, son actividades distintas a la que va desempeñar dicho personal. Lo que se busca es contar con un profesional que tenga experiencia a fin a la convocatoria, es por ello que se debe cumplir con lo solicitado."

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

Para el Coordinador se adiciona la experiencia de Jefe comercial en empresas eléctricas, por ser un servicio similar al objeto de la convocatoria.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20605053816	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CONTRACTORS EXECUTIVES AND GENERAL SOLUTIONS E.I.R.L.	Hora de envío :	19:29:10

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

De acuerdo al ítem 8.8 Forma de pago: Se establece que electronorte realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos, se realiza la siguiente consulta: Para este servicio es posible la retención del 10% en la mitad de tiempo del contrato al ser pagos periódicos o necesariamente se exige la carta fianza por el 10%

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 8      **Literal:** 8      **Página:** 58

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que según el numeral 149.4 del RLCE si la empresa tiene la condición de MYPE y REMYPE es posible la retención del 10% en la mitad de tiempo del contrato. La carta fianza se acreditará en función a la normativa de contrataciones. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20605053816	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CONTRACTORS EXECUTIVES AND GENERAL SOLUTIONS E.I.R.L.	Hora de envío :	19:29:10

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

En el ítem 7.2.1 Equipamiento básico del personal :

Se realiza la siguiente consulta: El material de oficina y útiles de escritorio necesario para el trabajo de las gestoras es mensual o por el todo el contrato?

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 2.1    **Página:** 42

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que el equipamiento básico del personal es por mes según 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 ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:35:07

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

1.- Confirmar si electro norte garantiza el promedio mensual y/o anual de cada actividad; confirmar cual es la variación en % (+ ó -) que el promedio de actividades podría alterarse; esta información es muy importante ya que los costos a incurrir por parte del postor ganador son fijos y una reducción en el metrado de más del 7% por causas no atribuibles al contratista, afectaría el equilibrio financiero del servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1.2      **Literal:** S/N      **Página:** 23

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que el metrado es referencial. ELECTRONORTE S.A S.A. no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA en la ejecución del servicio. Asimismo, el metrado proyectado esta acorde a la necesidad del servicio por cada mes, es por ello que no se vera afectado el equilibrio financiero."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:35:07

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

1.- ELECTRO NORTE sub arrendará algún local o espacio para el servicio? de confirmar la factibilidad indicar el costo del alquiler

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.2.2      **Literal:** S/N      **Página:** 45

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que ELECTRONORTE S.A. podría arrendar el local sólo en la provincia de Santa Cruz y el importe se coordinará con la contratista dentro de los precios de mercado vigente."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:35:07

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

- 1.- Confirmar si los trabajadores en su totalidad deben estar en el régimen laboral general?
- 2.- Confirmar si es factible que se cancelen los beneficios laborales de acuerdo en régimen de la empresa, es decir como PYME?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8.1.12      Literal: A      Página: 55

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que para este contrato, se exige a LA CONTRATISTA la obligación de mantener en su planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca y bajo el régimen general establecido en el TUO del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Supremo N° 003-97-TR; al personal involucrado en el servicio, durante el periodo de ejecución del contrato, independientemente de su inscripción en el REMYPE. El contratista debe pagar a sus trabajadores todos los beneficios laborales de acuerdo a Ley."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:35:07

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

1.- Con el objetivo de obtener la pluralidad de postores se solicita que se añada a la experiencia del coordinador general: supervisor comercial y/o jefe comercial y/o jefe de unidad de negocios y/o supervisor de reclamos y/o coordinador de reclamos y/o supervisor de control de pérdidas, en empresas de Distribución de electricidad.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 9      Literal: A.1.3      Página: 45

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se acepta parcialmente la observación del participante, se adiciona la experiencia de supervisor comercial en empresas eléctricas y/o Jefe comercial en empresas eléctricas., por ser un servicio similar al objeto de la convocatoria. Se integra en las bases.

La demás experiencia solicitada no se acepta ya que no es a fin a la convocatoria. Lo que se busca es contar con un profesional que tenga experiencia a fin a la convocatoria, es por ello que se debe cumplir con lo solicitado. Asimismo, en la indagación de mercado se contó con pluralidad de postores."

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

Para el coordinador se adiciona la experiencia de supervisor comercial en empresas eléctricas y/o Jefe comercial en empresas eléctricas., por ser un servicio similar al objeto de la convocatoria. Se integra en las bases.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:35:07

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

- 1.- Con la finalidad de obtener pluralidad de postores se solicita que la experiencia del coordinador general sea como mínima de 2.5 años, ya que es el promedio de experiencia solicitada para estas funciones, en procesos similares en el grupo Distriluz.
- 2.- Confirmar si el coordinador general deberá estar a tiempo completo en forma física en la Unidad de Negocios Cajamarca Centro o es factible que realice trabajo remoto o tiempo parcial.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 9      Literal: A.1.3      Página: 45

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. SE ACLARA que el coordinador deberá estar a tiempo completo y de forma presencial en la unidad de negocios. Lo solicitado esta acorde a la necesidad del servicio y las actividades que de desempeñara el personal clave. Se aclara que en la indagación de mercado se conto con pluralidad de postores."

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

null

**Entidad convocante :** EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
**Nomenclatura :** AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

---

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	06/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:35:07

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

1.- Se solicita se añada como experiencia del postor, servicio de resolución de reclamos en empresas de distribución de energía eléctrica.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9      **Literal:** B1      **Página:** 45

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Lo propuesto por el participante no es similar al objeto de la convocatoria. Se aclara que en la indagación de mercado se conto con pluralidad de postores."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	11:56:21

**Observación: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

El presente procedimiento tendría serios indicios de direccionamiento, la experiencia solicitada para el personal clave en el anterior procedimiento N°015-2024- ELECTRONORTE S.A. fue de cinco (5) años como supervisor y/o jefe y/o coordinador en servicios de atención al cliente; actividades de atención al cliente en empresas eléctricas, sin embargo para el presente procedimiento este requisito será contabilizado a partir de la fecha del título, restringiendo la pluralidad de postores. Por otro lado es importante mencionar que según data histórica en los diferentes procedimientos de selección relacionados a Atención al Cliente en empresas de distribución de energía eléctrica, solo una empresa cumpliría con este requisito y sería la adjudicada por vuestra representada el año 2021, donde el representante común del consorcio también era personal clave (coordinador), lo cual es materialmente imposible ya que ambas funciones son a tiempo completo.

Cabe resaltar además que según las bases la remuneración mínima es de S/2,500.00 para el puesto de coordinador, si bien es cierto es un monto mínimo, es sabido que los postores no consideraran un monto mayor. Esta remuneración es muy inferior y no es congruente con la experiencia solicitada para el coordinador (5 años después desde la fecha de titulación).

Se solicita se reduzca la experiencia del personal clave a 2 años como supervisor y/o jefe y/o coordinador en servicios de atención al cliente en empresas públicas y privadas y que además esta sea contabilizada desde la fecha de bachiller, con la finalidad de aumentar la pluralidad de postores.

Sin perjuicio a lo antes mencionado mi representada se reserva el derecho de comunicar estas acciones ante el OSCE y/o autoridades competentes.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b.4      Página: 68

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

a) Libertad de concurrencia. b) Igualdad de trato. c) Integridad Art. 2 de la LCE.

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acoge la observación del participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Asimismo lo solicitado es parte de la necesidad del servicio y esta acorde a la ejecución del mismo. Por otro lado, se aclara al participante que se realizó la revalidación de mercado, donde se contó con pluralidad de postores, los cuales se comprometieron a cumplir con los términos de referencia y a mantener su oferta económica. En ese sentido se está garantizando la pluralidad de postores. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	11:56:21

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

Se solicita se aclare cuanto es el metraje y distribución y ubicación del local destinado para el file de cliente.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.2.2      **Literal:** a      **Página:** 45

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que el metrado del local del file deberá ser de 70mt2 como mínimo y deberá ubicarse dentro del cercado de Chota."

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

El área del local del file deberá ser de 70mt2 como mínimo y deberá ubicarse dentro del cercado de Chota.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20602101330	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:29:47

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

Se solicita se puede considera para la experiencia del coordinador a un supervisor o coordinador de CONTAC CENTER para dar opcion a mas participantes

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.4      **Página:** 68

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado esta acorde a la necesidad del servicio y a las actividades que desempeñara el personal clave. Se aclara que en la indagación de mercado se conto con pluralidad de postores."

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

null

**Entidad convocante :** EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
**Nomenclatura :** AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

---

Ruc/código :	20602101330	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:29:47

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

Se solicita que la experiencia del Coordinador sea contabilizada a partir de la emisión del grado de bachiller , para dar opción a más participantes

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      Página: 68

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado en el requerimiento está acorde a la necesidad del servicio y a las actividades que desempeñara el personal clave. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20602101330	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:29:47

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos al Comité de Selección precise y/o indique si estamos ante un Contrato de Ejecución Periódica o de Ejecución Continua. Ya que, en estas circunstancias, precisamos. Que al ser mi representada una mype afectó a la ley conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. ¿ Dentro de los requisitos para el perfeccionamiento de contrato no se nos solicitará carta fianza y será acogida nuestra solicitud de descuento y/o retención del 10% durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse en las conformidades de servicio

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.2.2      Página: 9

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que se trata de un contrato de ejecución continua, ya que la atención a los usuarios es de forma continua y permanente según lo especificado en los términos de referencia. La carta fianza se acreditara en función a la normativa de contrataciones. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20602101330	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:29:47

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Solicito adjunte el metrado detallando el CONCEPTO y CANTIDAD de acuerdo al Anexo N° 6 para poder definir el precio unitario por cada actividad.

**Acápite de las bases :** Sección: Anexos      Numeral: 6      Literal: 6      Página: 88

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que el metrado se ubica en las bases - Capitulo III, numeral 6.3, Cuadro 3 de los Términos de Referencia, donde se detalla concepto y cantidad de forma clara y precisa, lo cual deberá tomar dicha información para realizar su oferta económica."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	17:10:34

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

El Anexo 3 que contiene el Metrado de Actividades es ilegible, por lo que solicitamos se anexe de manera correcta para una mejor visualización.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1      **Literal:** a      **Página:** 25

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que la carpeta de las ""Bases"" subidas al portal del SEACE, contiene los Términos de Referencia y allí se ubica el metrado referencial (numeral 6.3 - cuadro 3). El cual esta claro y preciso.

Asimismo el metrado también se ubica en las bases - Capitulo III, numeral 6.3, Cuadro 3 de los Términos de Referencia, donde se detalla concepto, unidad de medida y cantidad de forma clara y precisa, lo cual deberá tomar dicha información para realizar su oferta económica.

"

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:01:08

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

La actividad AM09 refiere cobranza con POS,

1. ¿La consulta es si el comisión por el cobro del POS que es aproximadamente el 4% de la transacción será asumido por ENSA ya que el dinero finalmente se abonará a sus cuentas?
2. ¿Los equipos POS los proporcionará ENSA?

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: a Página: 27**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que la cobranza por POS es una alternativa de pago y ELECTRONORTE S.A. no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA en la ejecución del servicio, ni proporcionará ningún material ni suministro físico para cumplir el objeto del presente proceso de selección."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:09:19

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

Se solicita que como experiencia del personal clave se considere las siguientes actividades.

- Tres años como Jefe Comercial en empresas de distribución de energía eléctrica.
- Tres años como supervisor y/o coordinador del Servicio de Resolución de Reclamos de Empresas de Distribución de Energía Eléctrica.
- Tres años como supervisor y/o coordinador del servicio de cobranza en empresas de distribución de energía eléctrica.

**Acápate de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      Página: 68  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado esta acorde a la necesidad del servicio y a las actividades que desempeñara el personal clave. Asimismo, se aclara que en la indagación de mercado se conto con pluralidad de postores."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:15:45

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

¿El reparto de de documentación, como las resoluciones se realizaran en campo?

¿Se solicitará un notificador para esta actividad?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1      **Literal:** a      **Página:** 29

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que el reparto que se indica en los términos de referencia hace referencia al reparto interno de documentos según áreas correspondientes."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-1-2025-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	07/03/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:19:17

**Consulta: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

La actividad GM9 Archivo de documentación de cobranza.

¿En que condiciones se realizará esta actividad, se utilizaran cajas para el archivo de documentos, se utilizaran andamios?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 1      Literal: a      Página: 29

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 10/03/2025, se precisa:

Se aclara al participante que la modalidad de archivo será coordinada oportunamente con la contratista según con el procedimiento interno de ELECTRONORTE S.A."

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

null