

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	17:51:11

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se solicita se corrija el horario de atención, ya que por norma está prohibido que una persona labore 8 horas consecutivas, es decir debe tener un espacio para su refrigerio (mínimo de 45 minutos). Mantener el horario actual implicaría contratar personal de reten para mantener el mínimo de personal requerido, incrementando los costos del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: a Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisa:
Dentro del Horario de Atención al Público el personal debe hacer uso de sus 45 minutos de refrigerio, de forma rotativa de modo que la atención al usuario no se interrumpa. El contratista define el horario de refrigerio de acuerdo a la presencia de usuarios en espera.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	23:59:32

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se solicita se adecue los requerimientos del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, cual está orientado a contratistas de actividades técnicas. Toma en cuenta que las actividades a realizar son de riesgo bajo, por lo cual no correspondería un informe tan detallado como el que se solicita. Además de ello por la cantidad de trabajadores destacados al servicio, no es obligatorio contar con un Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: a Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Area Usuaría precisa:
El contratista esta obligado a ejecutar el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo en función a las actividades que ejecuta.
Se procede a retirar lo relacionado a :
Inspección trimestral de Herramientas, escaleras, DEE, Pruebas de EPP y Monitoreo Ocupacionales de Agentes Físicos y Químicos.

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

El Área Usuaría procede a integrar en las Bases la siguiente modificación :
En el numeral 9 Resultados Esperados se procede a retirar de las actividades mensuales del Plan anual de Seguridad y salud en el trabajo lo siguiente :
Herramientas, Escaleras, DEE
Pruebas de EPP
Monitoreo Ocupacionales agentes físicos y químicos

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

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	01/05/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	00:08:25

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se solicita se retire el requisito de calificación respecto a la infraestructura estratégica por los siguientes motivos.

- La sola presentación de un local propuesto no asegura que el postor de ser adjudicado realice el servicio en dicho espacio, por lo general siempre se ejecuta en la oficina que deja el proveedor saliente, por cual en este caso dicho requisito no cumple con la finalidad del numeral 49.1 de la LCE.
- Dicho requisito otorga una ventaja considerable al postor actual, transgrediendo los principios que rigen las contrataciones públicas.
- Por último, el plazo de implementación es de 45 días, tiempo suficiente para que el postor adjudicado encuentre e implemente los locales para la ejecución del servicio.

Por estas razones creemos que este requisito debe retirarse de las bases del concurso, al otorgar ventaja directamente al postor que actualmente ejecuta las actividades lo cual podría configurar un direccionamiento.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** b.2 **Página:** 58

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

Artículo 2. a) Eficiencia y eficacia. b) Igualdad de trato. f) Eficiencia y eficacia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría no acoge la observación por lo siguiente :

- El Requisito de calificación Infraestructura Estratégica tiene por objeto garantizar la disponibilidad del postor, que cuente con la infraestructura necesaria para la ejecución del servicio, y al ser adjudicado dispondría únicamente del tiempo para la implementación, reduciendo el riesgo de incumplimiento de sus obligaciones.
- No se estaría dando ventaja a ningún participante, ya que actualmente el Servicio de atención al Cliente lo viene realizando personal propio de Enosa dentro de sus instalaciones, el anterior contratista culminó la relación contractual en febrero del 2024.
- El plazo de implementación no sólo abarca la adecuación del local , sino el tramite de las respectivas licencias para su funcionamiento, por lo que 45 días es el tiempo que el Área Usuaría considera necesario para asegurar el cumplimiento de los requisitos.

Por lo anterior no se estaría otorgando ventaja directamente a ninguna contratista, quedando desvirtuado cualquier direccionamiento.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20600367049	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES AMOTAPES J Y J S.C.R.L.	Hora de envío :	14:18:09

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

EN LA EXPERIENCIA DEL POSTOR.
SE CONSIDERAN SERVICIOS SIMILARES A LOS SIGUIENTES:
- SERVICIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES: CONEXIONES NUEVAS, CORTES Y RECONEXIONES.
- SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMO.
- SERVICIO DE COBRANZA.
- SERVICIO DE SUPERVISIÓN DE FACTURACIÓN Y/O DE ACTIVIDAD COMERCIALES.

POR LO QUE SOLICITO SE DEBE AMPLIAR Y CONSIDERAR LOS SERVICIOS DE:
- ATENCIÓN AL USUARIO.
- MÓDULOS DE ATENCIÓN.
- DIGITADORES.
- OTORGAMIENTO DE CITAS.
Y ASÍ BRINDA UNA AMPLIA OPORTUNIDAD DE POSTULACIÓN A MÁS EMPRESAS, YA QUE ESTÁ VULNERANDO EL PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** CAP.III **Literal:** 3.2 **Página:** 59

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

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO N° 30225, Y SU PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría no acoge la observación por lo siguiente :
El Objeto de la Convocatoria es Servicio de Atención al Cliente, en la Unidad Empresarial Tumbes, en los requisitos de calificación se incluyen los servicios similares al objeto de la convocatoria, los mismo que podrían incluir : atención al usuario y/o módulo de atención Sin embargo los Servicios de Digitadores y Otorgamiento de Citas no se acogen , debido a que no se relacionan al objeto de la convocatoria.
El Área Usuaría considera que se esta propinando los suficientes servicios similares, que permiten la libertad de concurrencia.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20600367049	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES AMOTAPES J Y J S.C.R.L.	Hora de envío :	14:18:09

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE.
SE CONSIDERA COMO EXPERIENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DE SERVICIOS, SOLICITO SE CONSIDERE ATENCIÓN AL ASEGURADO YA QUE EN ESA ÁREA TAMBIÉN SE ATIENDEN REGLAMOS, ACTIVIDADES DE CONTROL Y CITAS.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** CAP.III **Literal:** 3.2 **Página:** 58

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

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO N° 30225, Y SU PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Area Usuaría no acoge la observación, considerando que no se está obstruyendo el Principio de Libertad de concurrencia, ya que en la experiencia del personal clave se requiere 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
Experiencia mínima de tres (3) años como personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente del personal requerido como Supervisor de 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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	00:06:02

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En referencia a las impresoras laser, solicitamos permitir impresoras a tinta, manteniendo la velocidad de 40 ppm y demás características.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.1 Literal: Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área Usuaría precisa lo siguiente :
Se acoge lo requerido, siempre que el participante garantice la velocidad requerida y no ocasione demoras en la atención a los usuarios.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	00:06:02

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Por el area del local y cantidad de personas, consideramos un exceso exigir contar con suministro eléctrico trifásico. Solicitamos reconsiderar a monofásico, con sus interruptores diferenciales y pozo de tierra.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría acoge la consulta y retira la condición de suministro trifásico , pudiéndose considerar un suministro monofásico.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	00:06:02

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Con respecto a que la red debe estar cableada, solicitamos reconsiderar que al menos por la cantidad de personas en los locales fuera de Tumbes, se permita red inalámbrica.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría no acoge la consulta, ya que son actividades permanentes de atención al cliente y la red inalámbrica , tiene mas probabilidades que sea mas lenta, o se interrumpa durante la ejecución 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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

¿De cuanta velocidad debe ser el internet inalámbrico para las sedes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 4.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría, considera que la contratación de un servicio de internet residencial, para las sedes donde se requieren tres computadoras se podría contratar un servicio de internet de 300 Mbps y en la sede Tumbes uno de 1000 Mbps.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

¿Hay alguna especificación y/o característica para los teléfonos móviles?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 4.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría indica que el Teléfono Móvil se requiere para las coordinaciones del Supervisor con Enosa, por lo que debe tener la cobertura y capacidad de modo que no se interrumpa la comunicación o se limite el envío de información.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿Exigen alguna capacidad mínima en la nube para el resguardo de la información?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 4.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, el mínimo es de 1 TB que al finalizar el servicio será trasladadas a la nube de la empresa concesionaria.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

¿tienen una volumetría para los materiales de escritorio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 4.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El mínimo de materiales de escritor es de 8 millares/mes entre las 3 oficinas, 35 archivadores entre las 3 oficinas, una docena de lapiceros entre las 3 oficinas, y deben siempre contar con grapadoras, grapas y saca grapas, cintas de embalaje, tachuelas, tijeras, sellos

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿el diseño de las oficinas y el mural y branding a usar corre por costo del proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 4.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Área Usuaría precisa que la implementación de las oficinas y el mural y branding a usar corre por costo 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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿El costo de las licencias de ENOSA se refacturan a ENOSA o las asume el proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa : LA CONCESIONARIA facturará mensualmente los costos de licenciamiento de acuerdo al cuadro adjunto y según la cantidad de cuentas de usuario que EL CONTRATISTA requiera

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

¿Se puede subcontratar el servicio de vigilancia y limpieza de los locales?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 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 Usuaría precisan: que la vigilancia y limpieza es responsabilidad del Contratista y si podría subcontratarlo.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

¿Nos pueden compartir el histórico de penalidades?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 1 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 Usuaría precisan: que la información requerida se proporcionaría al postor adjudicatario.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

¿Cuáles son las penalidades mas recurrentes del servicio a licitar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 1 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 Usuaría precisan: que las penalidades mas frecuentes están relacionadas a la seguridad, efectividad y puntualidad.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

¿Se tiene un tope de penalidades?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 1 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 Usuaría precisan:
En el Numeral 161.2 del Art. 161 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado respecto al tope de las penalidades se tiene lo siguiente:
161.2. La Entidad prevé en los documentos del procedimiento de selección la aplicación de la penalidad por mora; asimismo, puede prever otras penalidades. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

¿se tiene el histórico de niveles de atención y de NPS de las tiendas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 2 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisan :
El Servicio se Trata de Atención en plataforma, no se han clasificado por Niveles de Atención.
EL NPS (Net Promoter Score) no es aplicado en nuestra Empresa.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

¿Que indicadores de medición se tomaran para este servicio?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 2 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :
EL CONTRATISTA fijará parámetros de calidad en el servicio brindado, principalmente en: Parámetros de tiempo de atención. El tiempo promedio del cliente en módulo es 600 segundos, tiempo en el cual se registrará todo lo que el cliente, usuario o solicitante requiera en un sólo registro, salvo que se trate de un Recurso diferente, debidamente documentado y aprobado por el Supervisor de Plataforma 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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Se tiene el histórico de volúmenes de atención por tiendas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 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 Usuaría precisan ;
El promedio histórico de atención o volumen mensual en atención en las tres oficinas (Front Office):

1. Reclamos: 50,
2. Solicitudes: 560
3. Consultas: 1475
4. Interrupciones: 214
5. Denuncias: 163
6. Otro: Apelaciones y quejas: 36
7. Emisión de duplicado de recibos de energía (unidad): 10
8. Registro de conexiones nuevas(Normales, temporales y provisionales) Reubicaciones, cambio de tipo de conexión: 265
9. Cobranza de Nuevos Suministros, otras solicitudes de lo conexión y generación de contratos (Unidad): 170
10. Facilidades de pago: 135
11. Emisión de boletas y facturas: 53
12. Módulo de factibilidades: 4
13. Registro de Nuevos suministros con costo cero: 20
14. Muestra expedientes de Nuevos suministro y reclamos: 21
15. Escalamiento de registros reiterativos o riesgo eléctrico: 20
16. Escalamiento alertas de plazos de ejecución: 35

El porcentaje de atención por oficina es el siguiente:
Tumbes: 50 %
Zarumilla: 26%
Zorritos: 24%

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

¿Se tendrá una primera capacitación al personal por parte de ENOSA?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1 Literal: 1 Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa que en el periodo de implementación se realizara las capacitaciones con el Personal Supervisor.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

No se logra apreciar en las imágenes referenciales de los locales, ¿nos las podrían compartir una imagen mas clara para tener una idea de como tenemos que implementar cada oficina?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: 1 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Área Usuaría alcanza Anexo con imágenes referenciales para adecuación de 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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

¿La ticketera tiene que tener algunas características?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: 2 Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Serán de la siguiente característica:

Tecnología de impresión: Térmica

Conexión: USB

Velocidad de impresión rápida 300 mm/s

Papel 80mm (Debe contar siempre con papel)

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

¿El software de la ticketera lo da el proveedor o la da ENOSA?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: 1 Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La ticketera tiene su software; el software de cola lo ofrece el Optimus NGC

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Para la gestión de SST se requiere un personal específico que administre y garantice todo el cumplimiento de SST o las funciones pueden ser asumidas por cada responsable de oficina?

Acápiteme de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 4.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usaria precisa que no es obligatorio contar con un supervisor y las Funciones de la Seguridad y Salud en el Trabajo las puede asumir el Coordinador 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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

¿Para el correcto estimado de la tarifa es solo un pago mensual o es una tarifa basada en interacciones o por posición?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa, siendo un servicio a Suma Alzada los pagos no están sujetos a interacciones o transacciones.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20506427551	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	16:00:17

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿De ser por interacciones tienen el histórico mensual por centro?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa, siendo un servicio a Suma Alzada los pagos no están sujetos a interacciones o transacciones.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

El contratista debera considerar adicionalmente que los puestos deben estar cubiertos las horas de atencion al cliente, en refrigerios, vacaciones, descanso medico y otros. Es decir , debe contar con personal de reemplazo diario.

consulta:

Se deberá actualizar en el requerimiento de infraestructura, equipos, y otros, así como el personal, el incluir estos 03 recursos humanos adicionales que tiene un costo.

No pueden utilizar el mismo módulo del trabajador que hace uso de su refrigerio.

Confirmar.

. Todo personal nuevo debe ingresar con una capacitacion no menor a 48 horas, previos a iniciar labores oficiales. La capacitacion debe estar centrada en los siguientes aspectos.

Ocho (8) personas para Atencion al Cliente - Plataforma Presencial.

Formacion academica.

Con estudios tecnicos concluidos o egresados de cualquier carrera.

experiencia.

contar con una experiencia minima de un (1) año, como asistente de atencion al cliente en empresas de servicios (servicios publicos, contact center, entidades bancarias u otros).

Observacion.

Se contradice con el numeral 2 Finalidad Publica, que a la letra precisa que se trata de un servicio especializado y de conocimiento en el sector eléctrico, y que se muestra en imagen líneas abajo:

2. Finalidad Publica. El presente servicio consiste en brindar atencion, registro, clasificacion, gestion y comunicacion a los clientes de LA ENTIDAD, a traves de una informacion directa y clara, a fin de mejorar el servicio de atencion al cliente desde el primer contacto hasta cerrar el ciclo del servicio, por tratarse de un servicio especializado y de conocimiento en el sector electrico.

se requiere la correccion del caso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa :

En el caso de refrigerios:

Dentro del Horario de Atención al Público el personal debe hacer uso de sus 45 minutos de refrigerio, de forma rotativa de modo que la atención al usuario no se interrumpa. El contratista define el horario de refrigerio de acuerdo a la presencia de usuarios en espera.

En el caso de vacaciones o descansos médicos:

El personal que reemplace puede hacer uso de la infraestructura, equipos, y módulos de atención.

El Área Usuaría precisa :

Todo personal nuevo debe ingresar con una capacitación no menor a 48 horas, previos a iniciar labores oficiales. La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos.

¿Uso del Sistema Comercial NGC

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

Nomenclatura :CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

	Específico	III	3.1	33
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):				

Análisis respecto de la consulta u observación:

- ¿Normatividad y Procesos
- ¿Manual de atención
- ¿Obligaciones que cumplir

OBSERVACION : De lo registrado se observa que la Formación académica y la experiencia requerida al personal de Atención al Cliente , se contradice con la finalidad pública ya que al tratarse de un servicio especializado y de conocimiento del Sector Eléctrico.

El Área Usuaría No acoge la Observación, ya que el servicio concursado es básicamente el buen trato a nuestros clientes y brindar información de acuerdo a lo establecidos en la normativa del sector eléctrico por lo que la experiencia requerida a dicho personal se encontraría orientada a brindar un gran valor a la atención al cliente. En ese sentido, se tomó la decisión de darle la suma importancia a esta necesidad; siendo además de conocimiento público, que existe muchísimo personal que labora en atención al cliente a nivel nacional; y que nuestra respuesta no afectaría la pluralidad de postores ni la libertad de concurrencia.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

9. ACTIVIDADES DE ENOSA MOVIL.....

Esto no está considerado en los recursos humanos, infraestructura, vehículos, choferes, actividades eléctricas de conexonado para uso de equipos, entre otros.

No es un servicio Técnico de Campo.

Corresponde se tercerice estas actividades en otro Servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 9 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaria precisa :

Para el Enosa Móvil :

El Contratista trasladará al Supervisor del Servicio y un personal de atención al cliente de cada oficina , por lo que no requerirá personal adicional.

Infraestructura : Enosa se encarga de realizar todas las coordinaciones del lugar donde se instalará el Enosa Móvil y proporcionará el uso de sillas, Carpas y Banners de publicidad del servicio público para poder armar la oficina móvil.

La contratista deberá incluir en su oferta el traslado del personal, viáticos cuando corresponda.

Las Actividades son únicamente de atención al cliente , No realizan actividades de técnicas de campo.

En el numeral 5.4.1 Equipamiento y Comunicaciones se esta incluyendo:

- 01 Laptop Corel I5 o superior, memoria RAM 16GB, disco duro sólido de 500 Gb (mínimo), con su respectivo estabilizador. Windows 11, Office 365 y Antivirus (Cada Software deben ser originales), con capacidad de lectura de USB
- Modem Inalámbrico

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

El Área Usuaria modifica :

En el Numeral 5.4.1 Equipamiento y Comunicaciones :

- 01 Modem Inalámbrico para Uso del Enosa Móvil
- 01Laptop Corel I5 o superior, memoria RAM 16GB, disco duro sólido de 500 Gb (mínimo), con su respectivo estabilizador. Windows 11, Office 365 y Antivirus (Cada Software deben ser originales), con capacidad de lectura de USB

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

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

5.1 ACTIVIDADES...

Efectuara entregas periodicas de la documentacion fisica al file de cleintes, mediante su supervisor de EL CONTRATISTA en coordinacion con el Supervisor de LA ENTIDAD.

CONSULTA: ¿La entrega de la documentación física será en la Oficina de EL CONTRATISTA ganador de la Buena Oro?
¿Cuál es la periodicidad de entrega?
De no ser así, ¿cómo se reconocerá el costo de transporte, traslado, personal, y otros costos que implique?.

Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área Usuaría precisa:
¿La entrega de la documentación física será en la Oficina de EL CONTRATISTA ganador de la Buena Oro?
El contratista deberá entregar la información física de las Tres Oficinas en la Sede de EElectronoroeste S.A., ubicada en la Ciudad de Tumbes.
¿Cuál es la periodicidad de entrega?
La Periodicidad es Trimestral.
De no ser así, ¿Cómo se reconocerá el costo de transporte, traslado, personal, y otros costos que implique?.

El Contratista deberá incluirlo en su oferta.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

EL CONTRATISTA se encargara de mantener actualizada la informacion de las vitrinas de informacion al cliente (paneles informativos), operatividad del módulo de auto atencion y central telefonica degun lo dispuesto por el procedimiento para la Supervision de la Facturacion, Cobranza y Atencion al Usuario y que tiene caracter obligatorio, así como de la porta folletos que contiene volateria diversas.

consulta.
¿Las 03 localidades de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla cuentan con módulo de auto atención y central telefónica? ¿Es decir, se debe contar con 06 personas que atiendan estos medios o serán atendidos por el Contac Center de La Entidad?
Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa :
consulta.
¿Las 03 localidades de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla cuentan con módulo de auto atención y central telefónica?
En el equipamiento se incluye tres computadoras para los módulos de autoatención en cada una de las localidades.
¿Es decir, se debe contar con 06 personas que atiendan estos medios o serán atendidos por el Contac Center de La Entidad?
Enosa cuenta con su Central de Atención Telefónica a nivel regional, el presente proceso es para atención presencial, no se está solicitando personal para atención telefónica.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

pagina 24-25

consulta.
¿Si se considera que se requiere 01 PC para usuarios Web (Osirnergmin-Enosa), entonces Tumbes requiere 05 Estaciones de Atención (01 Supervisor y 01 Orientadora), ¿y las otras 2 localidades requieren 02 Estaciones de Atención, quienes podrán compartir 01 impresora láser de escritorio? Confirmar.

consulta.
¿El Contratista deberá evaluar o deberá considerar a su costo estos conceptos?
Aclarar.
Tener presente que no se recibirá pagos en efectivo. Se debe reemplazar vigilante por Orientadora. Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa :
¿Si se considera que se requiere 01 PC para usuarios Web (Osirnergmin-Enosa), entonces Tumbes requiere 05 Estaciones de Atención (01 Supervisor y 01 Orientadora), ¿y las otras 2 localidades requieren 02 Estaciones de Atención, quienes podrán compartir 01 impresora láser de escritorio? .
En Tumbes se requiere : Cuatro (4) Personal de Atención al cliente y Una (01) Orientadora, además del Supervisor.
En las localidades de Contralmirante Villar y Zarumilla se solicita dos (02) atendedoras en cada Oficina.
En cada oficina debe instalarse Una (01) PC para usuarios WEB (Osinergmin -Enosa)
consulta.
¿El Contratista deberá evaluar o deberá considerar a su costo estos conceptos?
Lo requerido es el personal mínimo para la ejecución del servicio y el postor debe incluirlos en su oferta.

Tener presente que no se recibirá pagos en efectivo. Se debe reemplazar vigilante por Orientadora

EL CONTRATISTA, deberá evaluar a su costo la contratación de vigilancia y limpieza, recordando que el presente servicio no se llevará a cabo en las instalaciones de Enosa.
Las Funciones de la Orientadora no incluye actividades de vigilancia.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

consulta:

¿Cuántos tipos de folletos cuentan, tamaño de papel, ¿y cantidad mensual se requiera?

Confirmar.

¿Se ha considerado el costo que significa el vehículo y el recurso humano para notificar la boleta de atención?

¿La Entidad emite el documento y lo entrega firmado a el Contratista para su notificación?

¿La Entidad se encarga de la notificación notarial en caso de ausencia de persona en el lugar de notificación o no ubicarse dicho lugar?

Confirmar.

¿La entrega de la documentación física será en la Oficina de EL CONTRATISTA ganador de la Buena Oro?

¿Cuál es la periodicidad de entrega?

De no ser así, ¿cómo se reconocerá el costo de transporte, traslado, personal, y otros costos que implique?.

Confirmar.

¿Precisar cuáles son estos Indicadores e inductores mensuales, y si la data se obtendrá del sistema comercial de La Entidad?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Area Usuaría Precisa :

¿Cuántos tipos de folletos cuentan, tamaño de papel, ¿y cantidad mensual se requiera?

La Folletería es la siguiente :

- 1.- Recomendaciones de Seguridad en el Uso de energía Eléctrica
- 2.- Requisitos para Ser Beneficiario del Fondo de Inclusión Social energético
- 3.-Recomendaciones de Vida
- 4.- Guía de orientación de Reclamos
- 5.-Instalación Eléctrica Segura
- 6.-¿cuáles son los requisitos para ser Agente GLP FISE?
- 7.-Recomendaciones Ante Lluvia e Inundaciones
- 8.-Canales digitales
- 9.-Menú energético
- 10.- Requisitos Para Nuevo Suministro
- 11.- Requisitos para Cambio de Nombre
- 12.- Requisitos para incremento de potencia
- 13.-Requisitos para corte de servicio eléctrico temporal/definitivo
- 14.-Fondo de Inclusión Social energético
- 15.- Facilidades de Pago
- 16.-Requisitos Para Reinstalación de la Conexión

La folletería será en tamaño A5, 1/3 de Oficio , o tríptico de acuerdo a los modelos que Enosa alcance.

La Cantidad es un (01) millar de cada tipo de folletería semestralmente en la Oficina de Tumbes y Un (01) millar de cada tipo de folletería semestralmente entre las Oficinas de zarumilla y Contralmirante Villar. La Contratista debe garantizar el suministro permanente de folletería.

¿Se ha considerado el costo que significa el vehículo y el recurso humano para notificar la boleta de atención?

Entidad convocante :	EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA
Nomenclatura :	CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Específico	III	3.1	23
------------	-----	-----	----

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las atenciones son presenciales, la boleta de atención debe firmarla en el acto el Usuario. No se deben regularizar firmas.

¿La Entidad emite el documento y lo entrega firmado a el Contratista para su notificación?

Las atenciones son presenciales, todo documento emitido debe ser firmado por el usuario en el mismo momento de la atención.

¿La Entidad se encarga de la notificación notarial en caso de ausencia de persona en el lugar de notificación o no ubicarse dicho lugar?

Las atenciones son presenciales, todo documento emitido debe ser firmado por el usuario en el mismo momento de la atención.

¿La entrega de la documentación física será en la Oficina de EL CONTRATISTA ganador de la Buena Oro?

El contratista deberá entregar la información física de las Tres Oficinas en la Sede de EElectronoroeste S.A., ubicada en la Ciudad de Tumbes.

¿Cuál es la periodicidad de entrega? Es Trimestral

De no ser así, ¿cómo se reconocerá el costo de transporte, traslado, personal, y otros costos que implique?. El postor debe incluirlo en su oferta.

¿Precisar cuáles son estos Indicadores e inductores mensuales, y si la data se obtendrá del sistema comercial de La Entidad?Los Inductores Mensuales son : Número de atenciones registradas por motivo, lugar de procedencia, turno de atención, principales ocurrencias, además del detalle de comprobantes emitidos. Esta información es obtenidad del mismo sistema NGC.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

CLAUSULA SÉTIMA: GARANTIAS.

Las bases integradas, Requerimiento, no hace referencia a este documento.

Al ser Suma Alzada, procede el descuento mensual de lo Facturado, durante 12 meses, hasta llegar al 10% del monto del contrato original?

Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 02 Literal: V Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría precisa que lo relacionado a Garantías se encuentra en la sección General I, Capítulo III, Numeral 3.2

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

PAGINA 44-46.

. Respecto a las resoluciones emitidas a consecuencia de reclamaciones estas deben ser descargadas en el sistema comercial Optimus NGC.

Esto corresponde a Contratista de Resolución de Reclamos y no a Contratista de ATC.
Contratista de ATC debe encontrar ya el registro de la notificación, para poder registrar el nuevo registro.
Confirmar.

. Asimismo, de manera complementaria debe llevarse un control de las apelaciones y reconsideraciones que se presenten.

Se debe alcanzar las apelaciones o reconsideraciones diarias que se presenten, mediante una hoja de control; y es responsabilidad del Contratista de resolución de reclamos y personal de La Entidad el control de plazos y otros. Esto con la finalidad de definir responsabilidades ante excesos de plazo y otros del presente Servicio.
Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaria precisa :
Se retira lo siguiente :
Respecto a las resoluciones emitidas a consecuencia de reclamaciones éstas deben ser descargadas en el Sistema Comercial Optimus NGC.
En relación a lo siguiente se precisa :
El contratista es responsable de reportar las apelaciones o reconsideraciones diarias vía correo electrónico, con cargo a enviar al siguiente día hábil en físico, siendo su responsabilidad las demoras que pudieran afectar el correcto trámite del Recurso presentado.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

3. AM04.

¿Se emite el presupuesto sin haberse efectuado la Factibilidad?
¿Cómo se tratará los casos donde ya existe instalado algún elemento de la conexión (caja porta medidor, por ejemplo)?
Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 3 Página: 47

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:

¿Se emite el presupuesto sin haberse efectuado la Factibilidad?

Si se emite el presupuesto sin haberse efectuado la factibilidad.

¿Cómo se tratará los casos donde ya existe instalado algún elemento de la conexión (caja porta medidor, por ejemplo)?

Si ya cuenta con algún elelmento de la conexión, por ejemplo, si ya cuenta con la caja portamedidor se cobra el costo total de la conexión y por medio de la contratista operativa la concesionaria procede a devolver el elemento existente.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

AM06.

¿Incluirá Billeteras Electrónicas?

Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 5 Página: 47

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 hará uso de billeteras electrónicas.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

6. AM07.

7. AM08.

En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de el contratista con acceso a la entidad. En todas las etapas, la supervision se descarga la carta respuesta y documentacion que incluye las areas tecnicas ene el modulo de factibilidades.

consulta: ¿Se refiere al Supervisor del presente Servicio?
¿El módulo de factibilidades forma parte del sistema comercial?
Confirmar.

. Se hace firmar al solicitante el registro obtenido en el modulo de factibilidades. Etapas.
consulta: ¿Esta actividad es presencial o virtual?
¿Cómo se traslada los expedientes de cada etapa, ejemplo, la Revisión de Proyectos y sus Observaciones?
No está considerado, en el requerimiento de personal e infraestructura, estos recursos humanos y de transporte.
Confirmar.

8. Scaneo, traslado, seguimiento y control de ordenes de trabajo a contratista y personal de concesionaria, incluye actas y cartas....

consulta: ¿Está considerado que el personal del Servicio de Atención al Cliente tenga contacto con contratistas terceros, con Áreas de La Entidad, entre otros? Tampoco el seguimiento y control de plazos y responsabilidad de incumplimiento de plazos de terceros.
¿Esto corresponde al personal de La Entidad mediante sus contratistas del Back Office?
Estas actividades corresponden a empresa tercera Supervisor. Modificar párrafo.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 6 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comite de Selección en Coordinación con el Area Usuaria precisa:
¿Se refiere al Supervisor del presente Servicio?
Si se refeire al supervisor del presente servicio

¿El módulo de factibilidades forma parte del sistema comercial?
El módulo de factibilidades si forma parte del sistema comercial.

Se hace firmar al solicitante el registro obtenido en el modulo de factibilidades. Etapas.
consulta: ¿Esta actividad es presencial o virtual?
Es precencial y virtual, en la presencial se emitirá la boleta que será firmada por el cliente, y cuando sea virtual se enviará la boleta vía correo electrónico al solicitante.

Entidad convocante :	EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA
Nomenclatura :	CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Anexos 01 6 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

¿Cómo se traslada los expedientes de cada etapa, ejemplo, la Revisión de Proyectos y sus Observaciones?
No está considerado, en el requerimiento de personal e infraestructura, estos recursos humanos y de transporte.
El expediente se traslada junto con la boleta de atención (Solicitud de suministro ingresado al módulo de factibilidades - Sistema de utilización para ser cliente mayor) vía correo electrónico al administrador del contrato o a quien se designe.

8. Scaneo, traslado, seguimiento y control de ordenes de trabajo a contratista y personal de concesionaria, incluye actas y cartas....
El scaneo de los documentos se sube a la nube compartida con la concesionaria
El traslado y seguimiento de los documentos es vía correo electrónico entre la contratista (Supervisor) y la concesionaria (Administrador del contrato o a quien designe).
Las Ordenes de trabajo serán entregadas con un cargo en físico al administrador del contrato o a quien se designe.

¿Está considerado que el personal del Servicio de Atención al Cliente tenga contacto con contratistas terceros, con Áreas de La Entidad, entre otros?
Toda comunicación será por medio del supervisor de la atención al cliente y el administrador del contrato o a quien designe este último.

Tampoco el seguimiento y control de plazos y responsabilidad de incumplimiento de plazos de terceros.
¿Esto corresponde al personal de La Entidad mediante sus contratistas del Back Office?
Estas actividades corresponden a empresa tercera Supervisora. Modificar párrafo.
El seguimiento y control será entre la contratista de ATC (Supervisora) y el administrador de contrato o a quien designe para el ingreso de la información al sistema comercial dentro de los plazos, no interviene otras empresas contratistas.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Area Usaria modifica :
En la Actividad AM08 la actividad :
8. Scaneo, traslado, seguimiento y Control de Ordenes de Trabajo a contratista y personal de Concesionaria, incluye actas y cartas.
Se retira el siguiente parrafo :
Ser el nexo entre la empresa y sus contratistas en la emisión y entrega de órdenes de trabajo, actas de trabajo y cartas.
Asimismo, deberá realizar el seguimiento y control de estos trabajos para informar los incumplimientos
Se incluye el siguiente :
El seguimiento y control será entre la contratista de ATC (Supervisora) y el administrador de contrato o a quien designe para el ingreso de la información al sistema comercial dentro de los plazos, no interviene otras empresas contratistas

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

Nomenclatura :CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

10. Registro de solicitudes, reclamos, denuncias vías, WhatsApp. Enfoque de la actividad: consiste en registrar las solicitudes, reclamos, denuncias o requerimientos que realizan nuestros grupos de interes a traves de los WhatsApp conformado con ellos, sean clientes, Autoridades, instituciones u otros.

Procedimiento de la actividad.

Personal que la contratista indique, deberá formar parte del grupo de WhatsApp con grupos de interes con la finalidad de ingresar en linea sus solicitudes, reclamos, denuncias o requerimientos. Si la comunicacion es fuera de horario laboral se registrara el primer dia habil siguiente.

consulta. Esto generará posibles duplicidades de registros con el Contac Center del tercero de La Entidad. Debe orientarse que el registro sea por el Contac Center de La Entidad, así se trate de grupos de interés.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 10 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

El Registro de solicitudes, reclamos, denuncias vías WhatsApp, está centralizado en el Contact Center , se procede al retiro de la Actividad.

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

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

Se retira la Actividad :

10. Registro de Solicitudes , Reclamos, denuncias Vías Whatsapp.

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

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

2.AM02.

No existe la Partida AM03. Distorsiona Numerales con Numero de Partida.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 2 Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Area Usuaría precisan:

Se adjunta las partidas a considerar:

AM01 Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, otros (unidad)

Reclamos

Solicitudes

Consultas

Interrupciones

Denuncias

Otros: apelaciones y quejas

AM02 Emisión de duplicado de recibos de energía (unidad)

AM03 Orientación al cliente - Horas (Orientadora) : Se retiró porque dentro del Personal Requerido se encuentra a la Orientadora y se detallan sus funciones.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

AM01.

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaria : no se registra una consulta precisa.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

EL CONTRATISTA debe contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros, evitando utilizar al personal propuesto para el servicio solicitado, lo cual podría interrumpir la operatividad del servicio.

consulta:
¿¿Contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros¿.¿
¿A qué se refiere?
Ampliar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 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 precisa:
¿Contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros?
La contratista debe contar con un personal que se encargue de sus aspectos logísticos y financieros.

¿A qué se refiere?
Se refiere a que la contratista debe contar con un personal para que se encargue de la logística y finanzas, como por ejemplo: reparación de equipos informáticos, compra de materiales de oficina, reparación de sillas en la atención al público, pintado de oficinas, etc.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

De Gestion al cliente.

. Atencion al cliente en los ENOSA MOVIL.

consulta:

¿De qué se trata esta actividad y cuál es su periodicidad?

¿Es de lunes a viernes, en jornada completa?

¿Es apoyo de personal, vehículo, recursos informáticos, útiles de oficina, folletería, toldos, sillas?

¿Cómo se remunerará esta actividad?

Ampliar.

. Ordenamiento de expedientes físicamente y su digitalizacion para subirlo al repositorio o nube del contratista.

consulta.¿Sólo se ordenará y se subirá al repositorio o nube de EL CONTRATISTA, lo gestionado por EL CONTRATISTA y NO documentación anterior a la Gestión de EL CONTRATISTA?

Confirmar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 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 Usuaría precisa:

¿De qué se trata esta actividad y cuál es su periodicidad?

Se describe en el Nmeral 9 del Anexo 1 de las Bases Integradas. Las Periodicidad es de dos veces por mes como máximo.

¿Es de lunes a viernes, en jornada completa?

El horario es de 9 am a 3 pm , dentro de los cinco días de la semana (lunes a viernes)

¿Es apoyo de personal, vehículo, recursos informáticos, útiles de oficina, folletería, toldos, sillas?

En el numeral 9 del Anexo 1, se encuentran detallado las actividades del Enosa Móvil.

¿Cómo se remunerará esta actividad?

Debe considerarlo dentro de su oferta economica..

. Ordenamiento de expedientes físicamente y su digitalizacion para subirlo al repositorio o nube del contratista.

consulta.¿Sólo se ordenará y se subirá al repositorio o nube de EL CONTRATISTA, lo gestionado por EL CONTRATISTA y NO documentación anterior a la Gestión de EL CONTRATISTA?

Se ordenará y se subirá al repositorio o nube lo gestionado por El contraista.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

b. Responsabilidad Civil Extracontractual:

Si ya se solicita Póliza de accidente de trabajo, no se justifica esta póliza, por tratarse de actividades administrativas. Confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comite de Selección en Coordinación con el Area Usuaría precisa:
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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En base a dicho marco legal, alcanzamos las siguientes Observaciones:

4.AM05.

¿Al momento del pago, se descontará el costo de dicho elemento existente al presupuesto ya emitido?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 01 Literal: 4 Página: 47

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:

¿Al momento del pago, se descontará el costo de dicho elemento existente al presupuesto ya emitido?

No se descontará el elemento existente del presupuesto, la concesionaria a través de su contratista operativa devuelve el elemento existente al nuevo cliente.

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-10-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20602611052	Fecha de envío :	06/05/2024
Nombre o Razón social :	ENERGAL SELVA INGENIEROS E.I.R.L.	Hora de envío :	20:05:28

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Encargada de atender el requerimiento de la Resolucion N° 047-2009/OS-CD DEL Osinergmin, de la muestra de Nuevos suministros y Reclamos del trimestre. Coordinacion directa con el Administrador de Sede Piura y Tumbes.

...

Consulta:El Servicio trata del registro de un reclamo o de un nuevo suministro y su venta.

Las actividades de resolución de reclamos y ejecución de conexiones nuevas no es responsabilidad del presente servicio. Menos aún los cortes y reconexiones por deuda.

Debe eliminarse estos párrafos del Servicio, por corresponder al tercero de Resolución de Reclamos, tercero de Ejecución nuevos suministros, tercero de Cobranzas, tercero File de Clientes, y al personal de La Entidad.

No está considerado en la cantidad de recursos humano y tampoco de equipamiento.

La información del presente Servicio es entregada al File de Clientes y subida a la nube de El Contratista.

. Elaboracion de documento de envio al area que corresponde emitir informe para resolucion de requerimiento en general de clientes o usuarios.

consulta:

Corresponde al servicio de terceros de atención reclamos y requerimientos varios, y personal de La Entidad.

No corresponde al presente Servicio.

Debe eliminarse del presente Servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.1 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comite de Selección en Coordinación con el Area Usuaría precisa:

Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 047- 2009/OS-CD del Osinergmin, relacionados a la Muestra de Nuevos Suministros del Trimestre. Coordinación directa con el Administrador de Contrato de Tumbes.

Esto se encuentra en las actividades 14 y 15 de la Actividad AM05 Venta y Cobranza de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión- y otros del Módulo de Nuevas Conexiones Incluye venta de Reinstalaciones

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

El Comité de Selección en coordinación con el Are aUsuaría modifica el párrafo de FUNCIONES del numeral 6.3.1 Supervisor del Servicio.

Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 047- 2009/OS-CD del Osinergmin, relacionados a la Muestra de Nuevos Suministros del Trimestre . Coordinación directa con el Administrador de Contrato de Tumbes.