

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-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 13/03/2023

Hora de envío : 18:58:25

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Detallar todos los requisitos que el área de seguridad solicita como obligatorios para que el personal pueda iniciar sus labores en la sede

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.2.7 **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE PRECISA, lo siguiente:

Oficina:

- 1) Licencia de funcionamiento
- 2) Interruptor diferencial
- 3) Puesta a tierra
- 4) Extintores
- 5) Botiquín.

Personal:

- 1) Póliza SCTR
- 2) Póliza vida ley.
- 3) PETS
- 4) Iperc
- 5) Plan de contingencias."

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-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 13/03/2023

Hora de envío : 18:58:25

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Consulta, en caso de elegir modalidad virtual en las ubicaciones de Carmen de la frontera / Faique / Sondor, ya no sería obligatorio el equipamiento del local que se detallan en la correspondiente columna (01 Internet.

01 computadora.

01 impresora.

01 extintor PQS de 6 KG.

Ambiente no menor opcional.

Periódico mural para la publicación del NIU opcional

Letrero de Enosa opcional.

Servicios higiénicos opcional)

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3.1

Literal: 6.1

Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE PRECISA, que toda atención es presencial y la atención virtual a través de una plataforma de chat e interacción con el usuario, es con la finalidad de no dejar de atender al público ante cualquier contingencia que impida el funcionamiento normal de las actividades.

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-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 13/03/2023

Hora de envío : 18:58:25

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En el ultimo párrafo de la pagina 45 se indica una evaluación al personal clave y colaborador, solicitamos se indique el cuestionario o temario a evaluar

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 3.6 **Página:** 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, que el personal clave y colaborador, deben de tener conocimientos en las Normativas del MEM y OSINERGMIN, relacionada a la Atención al 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-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 13/03/2023

Hora de envío : 18:58:25

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Solicitamos que se nos precise que actividades previas el postor adjudicado debe realizar antes de la firma del acta de inicio de operaciones o que se nos detalle que documentos se deben presentar antes de la firma del acta del inicio del servicio.

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 6.3 **Página:** 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

SE PRECISA, que para el inicio de las operaciones, se realizará lo siguiente:

a) El supervisor de seguridad de Enosa, verificará que todas las Oficinas se encuentren operativas en todas las localidades de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia; cumpliendo con los siguientes requisitos:

- 1) Licencia de funcionamiento
- 2) Interruptor diferencial
- 3) Puesta a tierra
- 4) Extintores
- 5) Botiquín.

b) El supervisor de seguridad de Enosa, dará una Charla de Inducción a todo el personal, para lo cual deben de presentar lo siguiente:

- Póliza SCTR.
- Poliza vida ley.
- PETS
- IPERC
- Plan de contingencias."

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-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20603951485	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	KURTE S.R.L.	Hora de envío :	18:58:25

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Solicitamos que se nos precise si el hito de inicio será luego de la firma del contrato o luego de la firma del Acta de Inicio de Operaciones como se detalla en el numeral anterior

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 7 **Página:** 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, que el inicio será al día siguiente de la firma del Acta de Inicio de Operaciones.

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

Se considerará en las bases integradas: EL plazo de ejecución para la prestación del servicio es de 1095 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Inicio de Operaciones.

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

Nomenclatura : CP-SM-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20603951485	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	KURTE S.R.L.	Hora de envío :	18:58:25

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Solicitamos se modifique el extremo de la entrega dado que la norma establece que el plazo de ejecución empieza al día siguiente de la suscripción del contrato o el hito de inicio que establezca el comité de selección

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, que el inicio será al día siguiente de la firma del Acta de Inicio de Operaciones.

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

Se considerará en las bases integradas: EL plazo de ejecución para la prestación del servicio es de 1095 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Inicio de Operaciones.

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

Nomenclatura : CP-SM-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20603951485	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	KURTE S.R.L.	Hora de envío :	18:58:25

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En relación al literal B.3.2 CAPACITACION, en diversos instrumentos emitidos por Organismos Técnicos Especializados (DGR o DTN) del OSCE, han concluido que es validad la capacitación que las empresas brindan a sus trabajadores (sin distinción del vínculo laboral) para acreditar las capacitaciones - ¿Cursos de capacitación¿ requeridas en las bases de licitación, en ese sentido SOLICITAMOS respetuosamente nos pueda precisar si se acepta como validad las capacitaciones internas que las empresas imparten a sus trabajadores como parte del plan de capacitación anual para acreditar los cursos requeridos a los perfiles clave.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE, se aceptará las capacitaciones internas ejecutadas por las empresas a sus trabajadores, las mismas que deben ser acreditadas con copia simple de constancias, certificados u otros documentos.

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

Se considerará en las bases integradas: Tambien se aceptarán las capacitaciones internas ejecutadas por las empresas a sus trabajadores, las mismas que deben ser acreditadas con copia simple de constancias, certificados u otros documentos.

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

Nomenclatura : CP-SM-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 13/03/2023

Hora de envío : 18:58:25

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

SOLICITAMOS QUE PARA TODOS LOS PERFILES SE ACEPTÉ LA EXPERIENCIA PROFESIONAL ADQUIRIDA EN EL SECTOR ELÉCTRICO Y/O INDUSTRIAL Y/O TELECOMUNICACIONES Y/O HIDROCARBUROS

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.2 **Literal:** b.4 **Página:** 56

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE, se precisa que la experiencia requerida para este servicio es en el sector eléctrico.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-3-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ZONA RURAL DENTRO DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20603951485

Nombre o Razón social : KURTE S.R.L.

Fecha de envío : 13/03/2023

Hora de envío : 18:58:25

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se acepte valida la experiencia desarrollada en empresas (contratistas) que brindan servicios a compañías del sector eléctrico en proyectos relacionados con atención al cliente presencial y/o virtual y/o telefónico

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, que la experiencia debe ser desarrollada en empresas de distribución eléctrica.

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

null