

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20609479834

Fecha de envío : 27/05/2023

Nombre o Razón social : SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.

Hora de envío : 22:32:02

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En relación a las computadoras, se podrá proveer tambien Laptop con las mismas características ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 3.1

Literal:

Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, también se aceptará computadoras Lapto que cumplan con los requerimiento tecnicos descritos en las bases del concurso.

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

"Para el equipamiento se considerará:

Laptop o Computadora Corel I5 o superior con su respectivo estabilizador y supresor de picos. Por cada personal contratado. Cds con driversm windows, office 2010 y antivirus (como minimo), deben ser entregados a cada trabajador de la contratista"

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	27/05/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	22:32:02

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En relación a las impresoras Laser. Por el metrado de actividades que se gestiona, solicitamos que tambien permita impresoras con inyección de tinta, la misma que deberá garantizar 40 ppm, como mínimo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, también se aceptará impresoras de inyección de tinta de 40 ppm.

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

También se aceptará impresoras de inyección de tinta de 40 ppm.

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20609479834

Fecha de envío : 27/05/2023

Nombre o Razón social : SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.

Hora de envío : 22:32:02

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En la descripción de la folletería, dice que se adjunt las artes. ¿En qué parte se ubica?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1

Literal:

Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tamaño de los folletos son A5.

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

Se modificará en las bases tamaño A5.

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	27/05/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	22:32:02

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En la relación a al infraestructura por cada oficina. En vista que no hay requerimiento mínimo, la implementación queda a criterio de la CONTRATISTA ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, en el folio N°28 , Infraestructura, se han definido las características mínimas de los locales requeridos para cada 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	27/05/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	22:32:02

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

La oficina de Pariñas debe estar ubicado dentro de la ciudad de Talara o un lugar en particular. Favor de aclarar.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la oficina de Pariñas debe estar ubicada en el centro urbano de la ciudad de Talara y cerca de la oficina prinicipal de ENOSA.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:35:31

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Sobre el equipamiento estratégico, se solicita que se considere impresoras multifuncionales para los trabajos de impresión y escaneo. Por otro lado se solicita se reduzca el número de impresoras a siete (07), ya que es un número suficiente para el desarrollo del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.1 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. La cantidad de impresoras requeridas para el servicio, se ha determinado en base al análisis de las actividades que se necesitan ejecutar en el desarrollo 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:35:31

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se solicita que no se considere como requisito de calificación, lo referente a Infraestructura Estratégica. Este requisito es restrictivo ya que solo beneficia a las empresas de la zona de Talara y/o empresas que tienen el servicio actualmente, contraviniendo el principio de pluralidad de postores, por otro lado con el tiempo de implementación descrito en las bases es suficiente para encontrar locales adecuados para el desarrollo del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.2 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se requiere evaluar que los postores cuenten con las capacidades de infraestructura necesaria para 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:35:31

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se solicita que la experiencia del coordinador sea de un (01) año y no de 3. Todos los concursos de Atención al Cliente de Enosa, solicitan experiencia de un año como Supervisor o Coordinador del Servicio de Atención al Cliente, incluso en Piura, la sede principal se solicitó experiencia de 1 año y con formación académica de técnico o universitario.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** b.4 **Página:** 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, ya que se requiere garantizar que el profesional que ejerza esta labor, que conozca a fondo las responsabilidades del cargo y pueda afrontar exitosamente los retos que se le presenten, y esto lo da los años de trabajo.

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:48:39

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

- 1. Los servicios similares que se solicita como experiencia son en empresas del sector eléctrico.
- 2. La actividad de cobranza se refiere a la recaudación de recibos de energía eléctrica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"1.Se precisa que, en servicios similares se pueden consierar empresas del rubro del agua, tiendas por departamentos o entidades bancarias.

2. Se precisa que, la actividad de cobranza de recibos esta inmerza dentro de la actividad de cobranza, por lo tanto, puede ser considerado como servicio similar."

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	30/05/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	16:39:55

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

Al solicitar los compromisos de alquiler de local se está vulnerando el principio de igualdad de trato, ya que este requisito solo favorece a la empresa que tiene actualmente el servicio en ejecución, por lo que se solicita que sea eliminado como requisito de calificación.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** b.2 **Página:** 53

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

Literal B del Artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el literal B.2 del numeral 3.2 de las Bases Estandarizadas por el Osce, ya se encuentra definida la acreditación de la Infraestructura Estratégica "Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida."

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20487562123	Fecha de envío :	30/05/2023
Nombre o Razón social :	TOTAL SOLUCIONES SAC	Hora de envío :	16:58:59

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Se solicita que la experiencia del coordinador se reduzca a un (01) año, dado que en todos los concursos de Atención al Cliente de Electronoroeste S.A. se solicita un año como experiencia.

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.4 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, ya que se requiere garantizar que el profesional que ejerza esta labor, conoce a fondo las responsabilidades del cargo y pueda afrontar exitosamente los retos que se le presenten, y esto lo da los años de trabajo.

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Otros sistemas de ENOSA¿....indicar cuantos sistemas más habrá y Si tiene algún costo por licencia?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: computo **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los "otros sistemas de Enosa" se refiere en caso de nuevas implementaciones y tendrá el costo indicado en el cuadro.

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿Es obligatorio que todo el personal operativo trabaje de manera presencial?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: 3.1

Literal: personal

Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, todo el personal requerido, ejecutará el servicio de manera presencial

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

el Sistema Geo Referencial ...¿...tiene costo alguno para la CONTRATISTA? Cuanto por licencia?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: equipo **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el sistema geor referencia deberá ser asumido dentro de los costos del contratista.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBBRANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Los locales deben contar con licencias municipales, autorizaciones de defensa civil¿¿estos costos seran cubiertos por ENOSA?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: infraestructura Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los costos de licencias municipales, autorizaciones de Defensa Civil deberán ser asumidos por el 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBTRANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

para la atención del día siguiente útiles de oficina, formatos ¿¿indicar el volumen, tipo preimpreso, color, etc de los formatos?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: otros **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la cantidad y características de los formatos, están indicadas en el cuadro del folio 28 de las Bases.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:22:58

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Finalmente, se debe conformar el expediente final del reclamo¿¿.cual es la cantidad de expedientes mensual?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: actividad Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se encuentra detallado en el cuadro METRADO DE ACTIVIDADES ATC, folio 24 y 25 de las Bases Estandar As-38, donde se muestra la cantidad por mes.

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA PARA COORDINADOR GENERAL DE SERVICIO PUEDE CONSIDERARSE SUPERVISOR O JEFE EN ACTIVIDADES DE CONTROL EN EL FRONT Y BACK OFFICE?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: personal **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, en la experiencia para Coordinador general de servicio también se considerará supervisor o jefe en actividades de control en el Front y Back Office

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

En la experiencia para Coordinador general de servicio también se considerará supervisor o jefe en actividades de control en el Front y Back Office

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:22:58

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Con respecto a la experiencia en servicios similares, se puede considerar contac center y/o call center ya que estos también realizan la gestión de cobranza y atención al cliente.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: exp Literal: c **Página:** 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, para la experiencia del postor en la especialidad, también se considerará en servicios similares en: contac center y/o call center

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

En la experiencia del postor en la especialidad, también se considerará en servicios similares en: contac center y/o call center

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 31/05/2023

Hora de envío : 18:22:58

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Con respecto a la experiencia en el servicio de cobranzas, este puede ser cobranza telefonica y/o campo?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: exp Literal: c **Página:** 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se refiere a la cobranza en oficina y haya tenido contacto directo con publico.

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:22:58

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar un porcentaje del valor de la contratación como adelanto?, con el objetivo de que exista LIBRE COMPETENCIA (art. 61 de la Constitución) a fin de promover oportunidades para participar a la pequeña y mediana Empresa, al dar mejores posibilidades para solventar el servicio, de esta manera no existiría direccionada a las grandes empresas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge a lo solicitado.

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:22:58

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Podrían incluirse para el servicio que las facturas a emitirse puedan ser negociables? ya que ello sería una alternativa de financiamiento que se orienta de preferencia a pequeñas y medianas empresas, a fin de contar con liquidez en menor tiempo, y de esta manera mayor participación de postores, facilitando el servicio a desarrollar

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, actualmente todas las empresas pueden recurrir al factoring de su Factura Negociable. Esta gestión debe ser coordinada por el contratista y el administrador del contrato, por parte 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:22:58

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

¿para la presentación de la oferta, es posible presentar nuestro compromiso de alquilar las instalaciones a través de una declaración jurada?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B2 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que en el literal B.2 del numeral 3.2 de las Bases Estandarizadas por el Osce, ya se encuentra definida la acreditación de la Infraestructura Estratégica ""Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.""

Asimismo, se precisa que ""Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y NO MEDIANTE DECLARACIÓN JURADA.""

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20495903932

Fecha de envío : 31/05/2023

Nombre o Razón social : E.I.G.R. CONTRATISTAS SRL

Hora de envío : 20:13:10

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Considerar el no requerimiento de infraestructura estrategica de 05 locales (Máncora, Los órganos, El Alto, La Brea y Pariñas) evitando la limitacion de postores en pro del principio de pluralidad, bastando con Anexo 03 en el que se declara el cumplimiento de los terminos de referencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** b.2 **Página:** 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se requiere evaluar que los postores cuenten con las capacidades de infraestructura necesaria para 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20495903932	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	E.I.G.R. CONTRATISTAS SRL	Hora de envío :	20:13:10

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Considerar como experiencia adicional el de supervisora de cobranza de recibos en servicios del rubor electrico

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.2 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, para el Coordinador General del Servicio también se considerará la experiencia de: supervisor de cobranza de recibos en servicios del rubro eléctrico, supervisor de cobranza del rubro eléctrico.

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

Para el Coordinador General del Servicio también se considerará la experiencia de: supervisor de cobranza de recibos en servicios del rubro eléctrico, supervisor de cobranza del rubro eléctrico..

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20607893811	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	ELECTRIC SERVICE RAFAEL E.I.R.L.	Hora de envío :	22:05:34

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

B.2 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Cinco (5) locales, contando como mínimo con 1 ambiente de trabajo y los respectivos servicios higiénicos, y se detalla:

- ¿ Máncora: El local debe tener como mínimo 20 metros cuadrados¿¿¿
- ¿ Los Órganos: El local debe tener como mínimo 20 metros cuadrados¿¿¿
- ¿ El Alto: El local debe tener como mínimo 20 metros cuadrados¿¿¿
- ¿ La Brea: El local debe tener como mínimo 20 metros cuadrados¿¿¿
- ¿ Pariñas: El local debe tener como mínimo 40 metros cuadrados¿¿¿

SE PUEDE EXONERAR COMO REQUISITO DE CLAIFICACIÓN LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA DE 5 LOCALES (MÁNCORA , LOS ÓRGANOS , EL ALTO , LA BREA Y PARIÑAS) EN REQUISITOS DE CALIFICACION PARA EL CONCURSO. YA QUE DICHOS LOCALES SE PUEDEN IMPLEMENTAR A PENAS SE OBTENGA LA BUENA PRO SEGUN EL REQUERIMIENTO MINIMO SOLICITADO EN LOS TDR.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.2 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se requiere evaluar que los postores cuenten con las capacidades de infraestructura necesaria para 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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20607893811

Fecha de envío : 31/05/2023

Nombre o Razón social : ELECTRIC SERVICE RAFAEL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:05:34

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Un (1) Coordinador General del Servicio Experiencia mínima de tres (3) años como:

Supervisor de atención al cliente en empresas de servicios (servicio de agua, luz, entidades bancarias).

Supervisor en ejecución actividades comerciales del rubro eléctrico. Coordinador en actividades de control en el front y back Office.

SE PUEDE CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA DE COORDINADOR GENERAL DE SERVICIO :SUPERVISORA DE COBRANZA DEL RUBRO ELECTRICO

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3.2

Literal: B.4

Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, para el Coordinador General del Servicio también se considerará la experiencia de: supervisor de cobranza de recibos en servicios del rubro eléctrico, supervisor de cobranza del rubro eléctrico.

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

Para el Coordinador General del Servicio también se considerará la experiencia de: supervisor de cobranza de recibos en servicios del rubro eléctrico, supervisor de cobranza del rubro eléctrico..

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20601264383	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	DAJUVI E.I.R.L.	Hora de envío :	23:46:34

Observación: Nro. 28

Consulta/Observación:

SE OBSERVA:

Que las obligaciones del contratista es ejecutar el servicio con el personal propuesto, lo que resulta desproporcionado e incongruente debido a que muchos profesionales no pueden ejecutar el servicio por razones personal y/o mejoras laborales y/o fuerza mayor, por lo que solicita suprimir este requisito a fin de dar cumplimiento al principio de libre concurrencias y profesionales de la región donde se ejecutará el servicio

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** 1.1 **Página:** 31

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

Principio de Libre Concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que se mantiene lo definido en los tdr.
De acuerdo a lo señalado en el Reglamento de LCE, Art. 29: ""Las especificaciones técnicas, los términos de referencia, que integran el requerimiento, contienen la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, y las condiciones en las que se ejecuta,"""

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 : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20601264383	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	DAJUVI E.I.R.L.	Hora de envío :	23:46:34

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

SE SOLIICITA:
Ampliar la experiencia del postor en contratos de ejecución de actividades técnico comerciales, debido a que dentro de la ejecución de estos contratos contemplan las partidas similares al objeto de contratación.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 54

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

Principio de Transparencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, para la experiencia del postor también se considerará: ejecución de actividades técnico comerciales.

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

También se considerará: ejecución de actividades técnico comerciales.

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

Nomenclatura : AS-SM-38-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20601264383	Fecha de envío :	31/05/2023
Nombre o Razón social :	DAJUVI E.I.R.L.	Hora de envío :	23:46:34

Observación: Nro. 30

Consulta/Observación:

SE SOLICITA:

Ampliar la experiencia del Coordinador del servicio en:
- Coordinador y/o supervisor de ejecución y/o supervisión de actividades técnico comerciales.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.4 **Página:** 54

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

Principio de Transparencia Principio de Libre concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, para la experiencia del Coordinador del servicio también se considerará: Coordinador y/o supervisor de ejecución y/o supervisión de actividades técnico comerciales

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

Para la experiencia del Coordinador del servicio también se considerará: Coordinador y/o supervisor de ejecución y/o supervisión de actividades técnico comerciales