

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

- 1.- ¿El metrado es garantizado?, este dato es básico ya que se trata de un proceso a precios unitarios y con costos fijos para el postor; si el metrado se reduce en mas del 5% estaría afectando el equilibrio económico del contrato
- 2.- Qué sucedería si se repite un escenario similar al COVID19 que obligue a la población a no salir de sus predios y por ende no llegar a oficinas? Electronorte cubriría los costos fijos de la contratista?.
3. De romperse el equilibrio económico y financiero del contrato por una caída del metrado por causas no atribuibles a ninguna de las partes, ¿Se podrá resolver por mutuo acuerdo?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8.1.2      Literal: S/N      **Página: 25**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Respecto a la primera pregunta: El metrado está basado en los registros históricos de 3 años, el proveedor deberá evaluar contingencias que podrían suscitarse en el tiempo de duración del servicio, a fin de cumplir con los requisitos exigidos en el servicio.

Respecto a la segunda y tercera pregunta: Es una suposición que no esta ocurriendo y no se podría dar una respuesta acorde ya que no se puede medir el impacto que pueda pasar. Asimismo, se le hace recordar que el estado en su momento implemento mecanismos cuando sucedio el problema sanitario.

"

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

1.- En que consiste la actividad de inconsistencia de lecturas? en que horario se realizan? que personal ejecuta dicha actividad? y ¿si es posible que dicha actividad sea ejecutada de manera remota?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 8.1.2      **Literal:** S/N      **Página:** 25

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Segun el Anexo A - Lineamientos y especificaciones funcionales del servicio, adjunto a las bases, en la pagina 15, numeral 8: Inconsistencias de lecturas: Se precisa para mayor claridad lo siguiente: La inconsistencias consiste en revisarlas, analizarlas, evaluarlas y/o corregirlas las lecturas que se encuentren en error previa verificación del histórico de lecturas y/o fotos u otro factor que amerite cumpliendo lo señalado en la resolución Osinergmin 115-2017.OS/CD; No tiene horario e incluye los días feriados ya que va depender del término de lecturas al 100% y se tiene que dar la conformidad cumpliendo el cronograma de facturación; la actividad lo ejecuta los gestores comerciales. Si es posible trabajarlo remoto; siempre y cuando la concesionaría haya brindado el acceso al usuario que se conecte remotamente."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

- 1.- Todas las oficinas deben tener servicios higiénicos para los clientes?
- 2.- Los servicios higiénicos pueden ser compartidos personal y clientes?
- 3.- Es necesario tener un servicio higiénico para el personal y otro para los clientes?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9.1      **Literal:** A      **Página:** 34

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se aclara al participante que todas las oficinas deberán contar con servicios higiénicos para los clientes, tal como se indica en la parte inferior del cuadro. Asimismo, para mayor claridad se precisa lo siguiente: Los servicios higiénicos pueden ser compartidos por el personal y clientes."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

- 1.- Teniendo en cuenta que la actividad de cobranza no genera gran cantidad de dinero en efectivo, cual es la función del gestor de seguridad?
2. El gestor de seguridad tiene que ser un vigilante de una empresa de seguridad con arma?
- 3.- ¿Cuál es el horario del gestor de seguridad?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 9.1.2      Literal: S/N      **Página: 35**

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Respecto a la primera pregunta: El servicio no tiene la actividad de cobranza, el gestor de seguridad estará resguardando la oficina, manteniendo el orden y seguridad de los usuarios y personal propio de la contratista. Respecto a la segunda pregunta: los términos de referencia no consideran personal de seguridad con arma. Así mismo, el personal de seguridad debe ser de la contratista, no se exige que pertenezca a una empresa de seguridad. Respecto a la tercera pregunta: El horario del personal de seguridad será el horario que se designe para la atención al público."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

1.- Los sueldos y beneficios sociales del personal deben ser cancelados al 100%? es decir sueldo completo por gratificaciones (2 al año) 1 mes de vacaciones y 1 sueldo por CTS al año?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9.1.2      **Literal:** S/N      **Página:** 35

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se aclara que la contratista esta obligada a mantener en su planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca y bajo el régimen que mantiene la contratista, al personal involucrado en el servicio durante la ejecución del contrato. Por ello se realizará la precisión en las bases integradas Capitulo III Requerimiento, numeral 10.1.1 Otras Obligaciones de LA CONTRATISTA, LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca y bajo el régimen Laboral correspondiente de acuerdo al tipo de empresa, al personal involucrado en el servicio, durante el periodo de ejecución del contrato."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

1.- Se solicita se amplíe el perfil del personal responsable de los reclamos considerando que otras empresas del grupo distriluz y de FONAFE, admiten como responsable de reclamos a profesionales en las carreras de Ing. Mecánica Eléctrica y/o Administrador de Empresas.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9.1.2      **Literal:** A      **Página:** 37

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se aclara al participante que no existe personal respnsable de reclamos."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

1.- Se solicita se considere también como servicios similares, al servicio de recaudación de recibos y/o servicio de atención al cliente en empresas de distribución de energía eléctrica, teniendo en cuenta que están incluidas dentro de las actividades de gestión comercial de las empresas del sector eléctrico.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** C      **Página:** 51

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

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

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se acepta en parte lo solicitado por el participante:

En EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD se consideran servicios similares a la Cobranza siempre y cuando se haya desarrollado en forma conjunta con las actividades de atención al cliente y/o servicio de atención al cliente y recaudación.

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

Segun el Capitulo III Requerimiento, numeral 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, subnumeral C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD de las bases. se considera lo siguiente:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3,000,000.00 (TRES MILLONES CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: A la atención presencial de consultas, solicitudes y reclamos de los clientes; gestión y resolución de reclamos, reconsideraciones y apelaciones; verificación, evaluación y cálculo de recuperos y reintegros de energía, elaboración de descargos e interposición de recursos impugnatorios en Procedimientos administrativos sancionadores de OSINERGMIN y/o Cobranza siempre y cuando se haya de

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	22:23:40

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Se solicita que se considere como experiencia del Personal Clave (Supervisor) la siguiente actividad: Supervisor y/o coordinador del Servicio de cobranza de recibos de empresas de distribución de energía eléctrica, toda vez que es una actividad relacionada con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b.4      **Página: 50**

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Los términos de referencia dentro del personal clave no se considera un supervisor, se está considerando coordinador y asesor legal. Dado que debe conocer los procesos comerciales, no es posible considerar dentro de la experiencia del Coordinador las actividades de cobranza de recibo. Lo solicitado por el participante no guarda relación con lo requerido en las bases."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20611419202	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GRUPO DLABORUM PLUS S.A.C.	Hora de envío :	18:12:23

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

se consulta para el puesto de COORDINADOR DE SERVICIO se puedo considerar la carrera de COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES ?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2      **Literal:** B.3.1      **Página:** 49  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante y se amplía la formación académica del Coordinador de servicio. Se incluye la carrera Comercio y Negocios Internacionales.

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

En las bases el Capítulo III Requerimiento, numeral 9.1.2 Personal y 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, para el Coordinador de Servicio (Cantidad 01) se solicita contar con la siguiente formación académica:

Profesional titulado en: Derecho o Administración de empresas o Contabilidad o Economía o Estadística o Ingeniería Estadística o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistema o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería Mecánica o Mecánica Eléctrica y/o Comercio y Negocios Internacionales

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20600807294	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	PROFESSIONAL THECNIC S.A.C. SERVICIOS GENERALES	Hora de envío :	23:06:48

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Se puede observar que en los términos de referencia del servicio (pag. 34 de las bases estándar del proceso) se establece como INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA a los 6 centros de atención descentralizada-CAD, lo que hace suponer que se debería incluir en la presentación de la oferta los documentos que acrediten la disponibilidad de los 6 locales solicitado; sin embargo, en los requisitos de calificación (pag. 49 de las bases estándar del proceso) no se incluye a los 6 centros de atención descentralizada-CAD. Por lo antes descrito el comité de selección debe aclarar si en la presentación de la oferta se debe incluir o no los documentos que acrediten la disponibilidad de los 6 locales, e indicar en las bases si estos documentos deben ser presentados para el perfeccionamiento del contrato, con la finalidad de no crear confusiones a los postores.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      Página: 34

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

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

En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se aclara al participante que según las bases y el requerimiento, la Infraestructura no forma parte de los requisitos de calificación. Asimismo, no esta considerado como requisitos para la firma de contrato.

Según las bases en el Capítulo III Requerimiento, Numeral 9.1 Recursos a ser implementados por el proveedor. Se considera que la Infraestructura se debe acreditar al inicio del servicio con 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 ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20600807294	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	PROFESSIONAL THECNIC S.A.C. SERVICIOS GENERALES	Hora de envío :	23:06:48

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

En las bases del proceso (pag. 35), se obliga al contratista a mantener al personal en planilla bajo el RÉGIMEN GENERAL sin importar el régimen tributario en el que se encuentre registrado el contratista, vulnerando lo indicado en el Título VII del Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa. Se debe considerar el Régimen Laboral correspondiente de acuerdo al tipo de empresa.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** C      **Página:** 35

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se aclara que la contratista esta obligada a mantener en su planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca y bajo el régimen que mantiene la contratista, al personal involucrado en el servicio durante la ejecución del contrato. Por ello se realizará la precisión en las bases integradas Capitulo III Requerimiento, numeral 10.1.1 Otras Obligaciones de LA CONTRATISTA, LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca y bajo el régimen Laboral correspondiente de acuerdo al tipo de empresa, al personal involucrado en el servicio, durante el periodo de ejecución del contrato."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20600807294	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	PROFESSIONAL THECNIC S.A.C. SERVICIOS GENERALES	Hora de envío :	23:06:48

**Consulta: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

Dentro de los servicios similares para acreditar la experiencia del postor se debería incluir la experiencia en obras de instalación de Sistemas eléctricos rurales o urbanos y la instalación del servicio de energía eléctrica mediante redes primarias, teniendo en consideración que las actividades de atención al cliente son actividades que se ejecutan dentro del servicio de actividades técnico comerciales y guardan relación directa con el conocimiento de la instalación de sistemas eléctricos.

**Acápites 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:**

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por ser actividades distintas al servicio requerido. Lo solicitado no se ajusta al objeto a contratar."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:13:12

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

Con respecto al requerimiento de los formatos pre impresos para los siguientes formatos:

- ¿ Guía de Orientación de reclamos
- ¿ ¿Dónde Pago mi Recibo? ¿
- ¿ ¿Nuestros Canales de Atención ¿
- ¿ ¿Ampliación de Potencia ¿
- ¿ ¿Cambio de Opinión Tarifaria ¿
- ¿ ¿Cambio de Nombre ¿
- ¿ ¿Certificado de Factibilidad de Servicio Eléctrico ¿
- ¿ ¿Corte Definitivo de Servicio ¿
- ¿ ¿Corte Temporal de Servicio ¿
- ¿ ¿Servicio Nuevo o Independización de Servicio Monofásico o Trifásico ¿
- ¿ ¿Reapertura o Reinstalación de Servicio ¿
- ¿ ¿Servicios para Clientes Mayores ¿
- ¿ ¿Servicios Nuevo Prepago (Mercados) ¿

están requiriendo que sean en tamaño A4, siendo de uso práctico el tamaño A5 para estos fines, se solicita aclarar,

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8      Literal: 8.1.1      **Página: 24**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante se procede a precisar quedando los formatos en tamaño A5. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:13:12

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

8.3 Procedimiento

vii. LA CONTRATISTA deberá realizar entre su personal, exámenes de laboratorio de prevención y despistaje de enfermedades infectocontagiosas, para descartar enfermedades que pueden poner en riesgo de contagio con las demás personas.

Consulta:

Con referencia al requerimiento se entiende que se solicitaran los exámenes especiales en casos que se decrete un estado de pandemia que obligue a realizar este tipo de exámenes adicionales a los EMO (exámenes médicos ocupacionales) que corresponden por ley.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 8      **Literal:** 8.3      **Página:** 27

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante, se suprime en el Capitulo III Requeurimiento, Numeral 8.3 Procedimiento, subnumeral vii. LA CONTRATISTA deberá realizar entre su personal, exámenes de laboratorio de prevención y despistaje de enfermedades infectocontagiosas, para descartar enfermedades que pueden poner en riesgo de contagio con las demás personas."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:13:12

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

8.3 Procedimiento

xxi. Para la conexión con los sistemas de ENSA, LA CONTRATISTA tendrá acceso vía VPN para consulta ...disponible en la localidad donde se ubica el CAD.

Consulta:

Debido a que en varias localidades no llega la disponibilidad de 200 Mbps, se solicita que el requerimiento sea de la máxima disponibilidad en las zonas concordante para la buena ejecución del servicio.

Asi mismo considerando que actualmente el servicio de internet no requiere línea fija solicitamos obviar el requerimiento de dicho servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8      Literal: 8.3      Página: 28

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, se adecua el parrafo quedando en lo siguiente: xxi. Para la conexión con los sistemas de ENSA, LA CONTRATISTA tendrá acceso vía VPN para consulta mediante un Internet de tipo Empresarial de mínimo 200 Mbps con 80 Mbps garantizado y Auto gestionable, desde cada uno de los centros de atención descentralizada - CAD requeridos en los presentes términos de referencia. En su defecto podrá utilizar la máxima capacidad disponible en la localidad donde se ubica el CAD.

Asimismo, en el Anexo D ¿ DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA REQUERIMIENTOS Y EQUIPAMIENTO MÍNIMO PARA EL SERVICIO adjunto en las bases, y en el numeral III Requerimiento, sub numeral B. Otro equipamiento de las bases, se suprime Telefonía Fija. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:13:12

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

A. Equipamiento Estratégico

La solicitud de Red de Datos para los 6 CAD, con Internet de tipo Empresarial de mínimo 200 Mbps con 80 Mbps garantizado con telefonía fija y auto gestionable.

Consulta:

Se solicita aclarar que el internet solicitado sea de la capacidad máxima de la localidad y no exigible el teléfono fijo ya que actualmente el internet es independiente a la telefonía fija.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9      **Literal:** 9.1      **Página:** 33

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, se adecua el parrafo quedando en lo siguiente: xxi. Para la conexión con los sistemas de ENSA, LA CONTRATISTA tendrá acceso vía VPN para consulta mediante un Internet de tipo Empresarial de mínimo 200 Mbps con 80 Mbps garantizado y Auto gestionable, desde cada uno de los centros de atención descentralizada - CAD requeridos en los presentes términos de referencia. En su defecto podrá utilizar la máxima capacidad disponible en la localidad donde se ubica el CAD.

Asimismo, en el Anexo D ¿ DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA REQUERIMIENTOS Y EQUIPAMIENTO MÍNIMO PARA EL SERVICIO adjunto en las bases, y en el numeral III Requerimiento, sub numeral B. Otro equipamiento de las bases, se suprime Telefonía Fija. "

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:13:12

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

B. Personal No Clave

Con referencia a los perfiles profesionales

Ejecutivo Comercial:

Se solicita aclarar que el Ejecutivo Comercial puede ser de cualquier carrera profesional o técnica y que no hay especificaciones de carrera alguna.

Orientados:

Se solicita aclarar que el Orientador puede ser de cualquier carrera profesional o técnica ya que no hay especificaciones de carrera alguna.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 9      Literal: 9.1.2      Página: 38

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Respecto al perfil del Ejecutivo Comercial y Orientados, se aclara al participante que está a fines a cualquier carrera universitario o egresado Universitario o técnico egresado. Se confirma."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

---

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:43:25

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Con respecto a la ubicación del personal clave es necesario que ambos se ubiquen en la localidad de Tumán o pueden estar en alguna otra localidad de la Unidad de Negocio.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 9      **Literal:** 9.1.2      **Página:** 38

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:  
Se aclara al participante que ambos se ubiquen en la localidad de Tumán, debido a que se ha considerado que la oficina de Tumán, tenga mayor área para la ubicación del personal clave."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE S.A.  
Nomenclatura : CP-SM-13-2023-ELECTRONORTE S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20482162003	Fecha de envío :	08/01/2024
Nombre o Razón social :	GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	23:43:25

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

Otro equipamiento

Con respecto a las cámaras solicitadas para cada CAD, se solicita que sean 2 internas y una externa.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico **Numeral:** 9 **Literal:** 9.1. **Página:** 34

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

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

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 18/01/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante.

Asimismo, en el Anexo D ¿ DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA REQUERIMIENTOS Y EQUIPAMIENTO MÍNIMO PARA EL SERVICIO adjunto en las bases, y en el numeral III Requerimiento, sub numeral B. Otro equipamiento de las bases. Se solicita sistema de cámara de video por cada CAD con dos camaras internas y una externa"

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

null