

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código : 20543139425

Nombre o Razón social : DELABORUM PLUS S.A.C

Fecha de envío : 08/08/2024

Hora de envío : 14:24:16

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

De acuerdo a las bases administrativas el tipo de contrato seria periódico, agradeceré a los miembros del comité se sirvan en confirmar teniendo en consideración los siguientes argumentos:

1.- Un contrato Periódico se caracteriza por la prestación de servicios que se repiten a intervalos regulares y definidos, permitiendo evaluación y ejecuciones durante su ejecución.

Etapas definidas: El contrato está claramente especificado la etapa de implementación con una con una duración específica (45 días) y objetivos claros. Esto sugiere que hay momentos definidos para la evaluación y revisión del servicio prestado.

Actas de Inicio: la necesidad de emitir actas de inicio del servicio al finalizar la etapa de implementación y operatividad implica un ciclo de revisión y aprobación periódica del cumplimiento de las obligaciones del contratista.

Capacitación Continua: Durante la etapa de operatividad, el contratista debe garantizar la capacitación constante de su personal, cumpliendo el plan de capacitación requerido, lo que refiere una naturaleza cíclica y repetitiva en la ejecución del contrato (Bases Administrativas).

Forma de pago y Facturación: Durante la etapa operativa las bases administrativas indica que la forma de pago es PERIODICA y que la Facturación será Mensual.

Plazo de prestación del Servicio: En la Bases Administrativas indica que la duración 840 días calendarios que hacen un total de 28 meses.

Estos elementos indican que el servicio se presta de manera periódica, con intervalos definidos para revisiones y transiciones, en lugar de ser prestación continua sin interrupciones programadas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.5 Literal: 0 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara al participante que según la forma de pago y la Conformidad de la prestación establecido en los términos de referencia por el área usuaria, la prestación del servicio se ejecutara de manera periódica o mensualmente.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20543139425	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	DELABORUM PLUS S.A.C	Hora de envío :	14:24:16

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Solicitamos al Comité de Selección precise y/o indique si estamos ante un Contrato de Ejecución Periódica o de Ejecución Continua.

Además, aclarar si las micro y pequeñas empresas están obligadas a entregar carta fianza para poder perfeccionar el contrato.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.30 Literal: 0 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara al participante que según la forma de pago y la Conformidad de la prestación establecido en los terminos de referencia por el area usuria, la prestacion del servicio se ejecutara de manera periodica o mensualmente.

Por otro lado, Se precisa al participante que la garantía de fiel cumplimiento estará en función al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobando mediante DECRETO SUPREMO N° 344-2018-EF, según el artículo 149. Garantía de fiel cumplimiento y otras normativas dictadas por OSCE."

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20603343086	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARI CARD E.I.R.L.	Hora de envío :	21:13:51

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores se solicita se acoja como experiencia del postor en la especialidad al servicio de publicidad y difusion estatica en vehiculos menores y servicio de movil ensa . lo solicitado se relaciona con el objeto de l convocatoria ya que se realizan actividades similares al servicio que se desea contratar, es por ello que nuestra observacion debe de ser aceptada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III REQUER Literal: 2.3 Página: 52

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 19/08/2024, se precisa:

Se acoge la observación del participante. Se integra en las bases lo solicitado.

Según el Capitulo III Requerimiento, numeral 3.2. Requisitos de calificación, sub numeral C. Experiencia del postor en la especialidad. Se consideran servicios similares a los siguientes:

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 desarrollado en forma conjunta con las actividades de atención al cliente y/o servicio de atención al cliente y recaudación y/o Contact Center en actividades del sector eléctrico y/o servicios de publicidad y difusión estática en vehículos menores y servicio de móvil ensa"

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20603343086	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARI CARD E.I.R.L.	Hora de envío :	21:13:51

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

En la experiencia del postor en la especialidad se solicita se reduzca el monto facturado acumulado equivalente a s/1,300,000.00 un millon trescientos mil 00/100 soles . lo solicitado estaria generando mayor pluralidad de postores por consiguiente la entidad se estaria beneficiando

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 2.3 Página: 52

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 19/08/2024, se precisa:

Se acoge la observacion del participante. Se integra en las bases lo solicitado.

Según el Capitulo III Requerimiento, numeral 3.2. Requisitos de calificación, sub numeral C. Experiencia del postor en la especialidad. El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/1,300,000.00 (Un millón trescientos mil 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."

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20603343086	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARI CARD E.I.R.L.	Hora de envío :	21:13:51

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Para el personal clave, coordinador del servicio se solicita se acepte experiencia como coordinador de atencion al cliente

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** III **Literal:** 2.3 **Página:** 52

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 19/08/2024, se precisa:

Se acoge la observacion del participante. Se integra en las bases lo solicitado.

Según el Capitulo III Requerimiento, numeral 3.2. Requisitos de calificación, sub numeral B.4. Experiencia del personal clave. Para el Coordinador de Servicio (Cantidad 01) se solicita Tres (03) años de actividad profesional en general en el sector eléctrico. Deberá haber liderado (jefe, responsable, supervisor y/o coordinador) proyectos o contrato de servicios y/o actividades relacionadas con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico, jefe y/o coordinador y/o supervisor de atención al cliente en empresas de Contact Center relacionado con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico, se aceptará Experiencia proveniente de empresas contratistas tercerizadas del sector eléctrico y/o coordinador de atención al cliente . La experiencia se contabilizará a partir de la fecha de titulación. "

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20491639670	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	R&M CORPORACION SIERRA SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:42:11

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Literal B.4 del numeral 3.2 que reúne los requisitos de calificación para la experiencia del Personal Clave, página 52 de las Bases.

En el apartado B.4, página 52 de las presentes bases, se indica en la experiencia requerida para el asesor legal: ¿¿Deberá acreditar experiencia en el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural¿¿

Tomando en cuenta que las constancias o los certificados de trabajo, no necesariamente se indica el detalle de ¿asesor legal de reclamos¿, sino que sólo se puede indicar como ¿Asesor Legal¿. Y considerando también, que para asesorar legalmente a una empresa de Servicios Públicos de Electricidad o de Gas Natural, se debe tener conocimiento de la normativa del sector y del procedimiento administrativo de reclamos. Por tal razón, debe considerarse la experiencia como ¿ASESOR LEGAL¿, en empresas de Servicios de Gas Natural dentro de los requisitos de experiencia del personal clave Asesor Legal. De no ser así, se estaría limitando la participación de los postores, lo cual contraviene con la ley de contrataciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 52

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

Art. 2 - LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 19/08/2024, se precisa:

No se acepta lo solicitado por el postor, debido a que. El asesor legal debe contar con experiencia en la Atención Comercial: de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural y/o regularización de servicios públicos y/o procedimiento para la supervisión de Procedimiento de Reintegros y Recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad y/o resolutor y/o atención de resoluciones 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 :	AS-SM-3-2024-ELECTRONORTE S.A.-2
Nro. de convocatoria :	2
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.

Ruc/código :	20491639670	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	R&M CORPORACION SIERRA SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:42:11

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Literal B.4 del numeral 3.2 que reúne los requisitos de calificación para la experiencia del Personal Clave, página 52 de las Bases.

En el apartado B.4, página 52 de las presentes bases, se indica en la experiencia requerida para el Coordinador de Servicio: ¿¿Deberá haber liderado (jefe, responsable, supervisor y/o coordinador) proyectos o contrato de servicios y/o actividades relacionadas con la gestión comercial en empresas del sector eléctrico¿¿.

Considerando que para la experiencia del postor en la especialidad se considera como servicio similar la actividad de cobranza; se debe incluir o aclarar que ya está incluida la experiencia como jefe, responsable, supervisor y/o coordinador del servicio de Cobranza de recibos en empresas del sector eléctrico dentro de los requisitos de experiencia del personal clave Coordinador de Servicio. De no ser así, se estaría limitando la participación de los postores, lo cual contraviene con la ley de contrataciones.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.4 **Página:** 52

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

Art. 2 - LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En atención a lo indicado por el área usuaria, mediante correo institucional de fecha 19/08/2024, se precisa:

No se acepta lo solicitado por el participante, el servicio es exclusivo para la atención comercial, no corresponde a un servicio de cobranza por no tener dichas actividades. "

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

null