

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A.¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

El servicio tendrá una duración de setecientos treinta (730) días calendarios contados a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio. Luego de la suscripción del contrato, el CONTRATISTA tiene un plazo máximo de 05 días calendario para presentar su plan de seguridad y pueda ser revisado por el área de seguridad de Electronorte S.A. Luego de obtenida la conformidad por el área de seguridad, se procederá a la suscripción de acta de inicio del servicio, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

Se requiere precisar el tiempo que se dispone, posterior a la firma de contrato, para la implementación requerida en la prestación del servicio; al no precisarse en las Bases dicho plazo, se solicita se considere un periodo de 45 días calendarios como plazo de implementación, posterior a la firma de contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** 1.8 **Página:** 16

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta lo solicitado por el participante, el plazo de implementación se considerará un plazo máximo de 45 días calendarios desde la firma de contrato.

Se integra en las bases, quedando el plazo de prestación según lo siguiente:

El servicio tendrá una duración de setecientos treinta (730) días calendarios contados a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio. Luego de la suscripción del contrato, el CONTRATISTA tiene un plazo máximo de 45 días calendarios para la implementación, presentar su plan de seguridad y pueda ser revisado por el área de seguridad de Electronorte S.A. Luego de obtenida la conformidad por el área de seguridad, se procederá a la suscripción de acta de inicio del servicio"

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Consulta:

Se detalla el cuadro de actividades a ejecutar, la actividad de código AM05 el trabajo de orientación al cliente, contabilizado por hora, especifica un promedio de 499 horas mensuales.

Considerando que la jornada laboral es de 48 horas semanales y siendo que solo en el CAD Chota se ha considerado este personal de orientación, se tendría un total de 192 horas mensuales laboradas, cantidad de horas discrepante con las 499 horas mensual que han considerado para el servicio.

O en su defecto la unidad a medir seria Tickets o usuarios materia de orientación.

Se requiere aclaración.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante que el metrado estimado hace referencia a la cantidad de tickets que el personal orientador deberá entregar; se omitirá la palabra ""hora""

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se describe actividad de código CC03, atención por campaña: Realizar una campaña de prospección comercial, campaña de cortes de servicio por deuda, por actualización de datos de clientes en el sistema comercial NGC. Se requiere mayor especificación sobre la actividad de campaña de prospección, recursos materiales y humanos, tiempo mínimo o frecuencia de ejecución; data relevante para determinar el costo del servicio; sobre campaña de corte por deuda, la actividad está relacionada a gestión de cobranza, la misma que no correspondería a Atención al Cliente, o en su defecto especificar el desarrollo de la misma.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante que son requerimientos excepcionales de acuerdo a la necesidad del servicio, no requerirá de personal adicional y/o materiales especificados en los terminos de referencia"

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se describe actividad de código AF03, atención a requerimiento de expediente físico

En cuadro ANEXO 02 metrado estimado, ítem 14, se describe la actividad AF03 como atención a requerimiento de documentación física más de 20.

Se requiere mayor especificación sobre la unidad de medida del servicio, si es por documento o expediente.

Independiente a ello, no es razonable se sólo se considere como actividad sujeta a pago el hecho de que deben ser más de 20 documentos o expedientes a entregar, considerando que el tiempo y recurso que se utilice para su entrega, es el mismo indistintamente la cantidad que se requiera.

Solicitamos se elimine ¿más de 20¿ en la descripción del metrado.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, se omitirá ""mas de 20"", en las bases se integra"

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se describe actividad de código GM7, verificación de deuda de cartera morosa

Se requiere mayor especificación sobre la actividad, se indica ¿verificación y seguimiento¿, no hay detalle de la ejecución de la misma que permita cuantificar para su valorización.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.2 **Página:** 29

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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante que Electronorte S.A. alcanzará la lista de suministros de la cartara morosa para su verificacion y seguimiento."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En detalles de actividades a desarrollar, se precisa en alguna de ellas, que se debe descargar el cobro de recibos y/o actas o documentos en el sistema Comercial NGC y sistema NET FILE.

El uso de estos sistemas operativos en la prestación del servicio, tendrá un costo para el contratista, de ser así precisar los mismos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante LA CONTRATISTA deberá suscribir con ELECTRONORTE S.A. un contrato de Licenciamiento para el uso de los softwares de ENSA, asumiendo el costo respectivo de los mismos, siendo su pago de una y media (1.5) UIT anual a favor de ELECTRONORTE S.A (no incluye IGV), el cual podrá ser cancelado durante la ejecución del servicio o al término de este. La suscripción de este contrato se efectuará durante el plazo de implementación."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Equipamiento, sub índice iii Software, se deberá con un sistema de gestión de colas que permita orientar el flujo de atención ¿¿

La actividad AM05 trabajo de orientación al cliente, se estaría cumpliendo con las mismas funciones que se está requiriendo con el Software, por lo que existiría una duplicidad respecto a esta actividad de orientación y ordenamiento al cliente.

Se solicita se evalúe este requerimiento de software, considerando que en el CAD Chota se está considerando personal de orientación y el los otros CAD se desconoce el flujo de usuarios que ameriten implementar un software de gestión de colas y el aforo de las mismas, con el atenuante que no se cuenta con personal de orientación en dichas oficinas que ayuden al cliente en el uso de dicho sistema y el alto costo de un sistema de gestión de colas que solo las entidades bancarias lo utilizan.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: 7.2.1 Página: 43

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, se omite el requerimiento de software - El CONTRATISTA deberá contar con un sistema de gestión de colas, que permita ordenar el flujo de atención a través de la priorización de turnos por tipo de trámites, clientes, entre otros.. Se integra 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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Locales, sub índice iv contratista debe implementar locales de operación¿..

Se consulta si ELECTRONORTE, estaría en condiciones de sub arrendar los locales en los que actualmente se desarrollan las actividades; de ser positivo, precisar el costo de alquiler de los mismos, así como indicar si cuenta con módulos y repisas requeridos para el servicio que pueda brindar en alquiler, especificando el costo mensual de alquiler del mismo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2 **Literal:** 7.2.2 **Página:** 43

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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante que ENSA no subarrienda locales y no proporcionará ningún material ni suministro físico para cumplir el objeto del presente proceso de selección. El detalle de todos los útiles, materiales y suministros necesarios para la ejecución del servicio se encuentra especificado en los presentes términos de referencia y sus anexos el cual debe ser suministrado 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 ELECTRONORTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Equipamiento, sub índice ii uniformes, en el cuarto párrafo se precisa, que se prohíbe al trabajador el uso de señales externas o usar corbatas, ¿..

Lo descrito se condice con el requerimiento de uniformes que se debe cumplir, como es, proporcionar 02 corbatas al año al personal, por lo que se solicita la aclaración.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2 **Literal:** 7.2.1 **Página:** 41

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, se omite el texto, el cual se integra 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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

i: Equipos y herramientas, en cuadro de equipamiento, se requiere impresora laser multifunción y escáner de documentos.

Se está requiriendo impresora multifunción, la cual dentro de sus funciones es la de escanear documentos (incluye escáner), no sería necesario equipar con un escáner adicional, más aún con el espacio de los CAD, sería recomendable la implementación de solo la impresora multifunción.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2 **Literal:** 7.2.1 **Página:** 41

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, se ajusta el requerimiento de de equipos y herramientas. Se suprime Scanner de documentos, se integra 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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

i: Equipos y herramientas, en cuadro de equipamiento, ítem 38 se requiere placa acrílica para nombre y cargo de personal que atiende en módulo (sobre escritorio)

En ii, uniformes, se requiere fotocheck de identificación y placa de metal con la identificación de cada trabajador.

Con el poco espacio que se cuenta en los módulos de atención, resultaría innecesario la placa acrílica, considerando que el personal está plenamente identificado con el fotocheck y la placa de metal.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: 7.2.1 Página: 41

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 04/11/2024, se precisa:

Se acoge la observación, se ajusta el requerimiento de equipos y herramientas. Se suprime Placa acrílica para nombre y cargo del personal que atiende en modulo (sobre escritorio), se integra 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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	04/10/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	11:33:52

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

iv: locales, según las características del local se requiere que éstos deben contar con áreas básicas para almacenes y vestuarios.

La oficina no tendrá en custodia materiales que requieran almacenamiento y el personal llegará a oficina debidamente uniformado por lo que no se requerirá vestidores; por lo que solicita no considerar estas característica en los locales, además tener el cuanta el área mínima requerida para los locales.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2 **Literal:** 7.2.2 **Página:** 41

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta parcialmente la consulta del participante, se integra en las bases las características de los locales. Se suprime vestuarios."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Con la finalidad de incrementar la pluralidad de postores se solicita que la experiencia del coordinador del servicio se cómo mínimo de 2 años.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B4 **Página: 61**

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 04/11/2024, se precisa:

No se acepta lo solicitado por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia, ya que lo solicitado esta en función a la necesidad y a las condiciones del servicio a desarrollar. Se busca que el coordinador cuente con la experiencia solicitado, el cual garantizara la ejecución del servicio de acuerdo 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 ELECTRONORTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Con la finalidad de incrementar la pluralidad de postores se solicita que se agregue en la experiencia del coordinador del servicio en actividades de: Servicio de resolución de reclamos en empresas de distribución eléctrica.

Es preciso señalar que la actividad solicita guarda relación directa con el servicio a concursar

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B4 **Página:** 60

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 04/11/2024, se precisa:

No se acepta lo solicitado por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. La experiencia solicitada por el participante no guarda relación con las actividades a desempeñar por el Coordinador General, ya que dicho personal clave desempeña otras funciones acorde a su perfil solicitado."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se solicita se incluya en la especialidad del coordinador del servicio la especialidad de Ingeniería eléctrica, Ingeniería mecánica.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.31 **Página: 60**

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta en parte lo propuesto por el participante, se adiciona la especialidad de Ingeniería eléctrica. Se integra en las bases. La formación académica Ingeniería mecánica no es una carrera a fin al servicio, es por ello que no se acepta. "

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Se solicita se aclare la experiencia del postor en lo referente a gestión de reparto en entidades públicas o privadas, que tipo de reparto?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c **Página: 61**

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 04/11/2024, se precisa:

En atención a la consulta del participante, para un mayor entendimiento se suprime el termino gestión de reparto: quedando como experiencia del postor en la especialidad lo siguiente:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Gestión de cobranza y/o gestión de atención al cliente, en entidades públicas o privadas."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Respecto a los locales se solicita se informe si alguno de los locales mencionadas se encuentran dentro de los ambientes propios o alquilados de ENSA y de ser así si, es factible que ENSA sub arriende.

Confirmar si lo locales solicitados son totalmente separados de los locales de ENSA

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2.2 **Literal:** iv **Página:** 42

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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante que ENSA no subarrienda locales. Los locales de la contratista deberán ubicarse dentro del cercado de cada capital de provincia de acuerdo a los solicitado."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A.¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

- a.- Confirmar si el metrado de actividades es garantizado o cual es el porcentaje de variación, esta información es básica para el cálculo de la propuesta económica del postor considerando que los costos del servicio son fijos.
- b.- Que sucede si el metrado se reduce por causas ajenas al contratista y la valorización disminuye en un 10% a más, ENSA reconocerá los costos fijos?
- c.- Si se presentase una pandemia como el COVID.19 que obligue al confinamiento de la población y se tengan que cerrar las oficinas o los usuarios no asistan a las mimas, ENSA reconocerá los costos fijos del servicio?, cuál será el procedimiento de valorización en estos caso?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: SN Página: 23

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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara que el metrado es referencial. ELECTRONORTE S.A. no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA en la ejecución del servicio. El procedimiento se rige por el sistema de precios unitarios, de surgir pandemias o otras adversidades ajenas a ambas partes, se actuara de acuerdo al marco normativo vigente"

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Respecto a la garantía de fiel cumplimiento del 10% de valor total de la propuesta del postor, la ley establece para las pymes la facultad de solicitar la retención del 10% en la primera mitad del contrato, confirmar si ENSA respetará lo indicado en la ley de contrataciones del estado ya que se ha visto en concursos similares que no aceptan al postor, que tiene condición de PYME el acogimiento a la retención del 10% como garantía de fiel cumplimiento en la primera mitad del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 61

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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara al participante que ELECTRONORTE S.A. respeta lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado, como siempre lo viene haciendo.

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 : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	05/10/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	16:59:32

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Respecto al equipamiento de impresoras y scanner, ¿es factible suministrar equipos que tengan ambas funcionalidades? (impresora + scanner en un solo equipo)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2.1 Literal: j **Página: 20**

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 04/11/2024, se precisa:

Se acepta lo propuesto por el participante, "

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20601900280	Fecha de envío :	14/10/2024
Nombre o Razón social :	GUANABANA PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:10:31

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

SOLICITAMOS, se acepte como validez la experiencia profesional del Coordinador General en posiciones de supervisor y/o jefe y/o coordinador en servicios de atención al cliente, y/o Gestión de cobranza, y/o call center de atención al cliente y/o desarrollo de actividades comerciales en empresas públicas o privadas

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2Cap III Literal: B.4 Página: 60

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 04/11/2024, se precisa:

No se acepta lo propuesto por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado está en función a la necesidad del servicio y las actividades que desempeñara dicho 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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A.¿.

Ruc/código :	20601900280	Fecha de envío :	14/10/2024
Nombre o Razón social :	GUANABANA PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:23:46

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

SOLICITAMOS se confirme que, las empresas incritas en el registro del REMYPE, podran otorgar como garantía de fiel cumplimiento, equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que será retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 Cap II **Literal:** a **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara al participante que ELECTRONORTE S.A. respeta lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado, como siempre lo viene haciendo.

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 : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20603300735	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	LGUEVARA EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	Hora de envío :	18:17:13

Observación: Nro. 23

Consulta/Observación:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,200,000.00 (Un Millón doscientos 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Gestión de cobranza, gestión de atención al cliente, gestión de reparto en entidades públicas y privadas.

Se solicita agregar a servicios similares actividades técnico-comerciales dado que dentro de esta área se ve gestión de cobranza, gestión de reparto de recibos teniendo en cuenta que en procesos de licitación pública anteriores se a considerado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 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 04/11/2024, se precisa:

Se acoge parcialmente la observación del participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. Las actividades técnico-comerciales no guarda relacion con el servicio a desarrollar, cual no es similar. Por otro lado, se aclara que la partida gestion de cobranza si se esta solicitando como experiencia del postor en la especialidad, lo cual debe verificar. De acreditarnos como experiencia del postor en la especialidad la partida gestión de cobranza si sera tomada como valida."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20603300735	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	LGUEVARA EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	Hora de envío :	18:27:55

Observación: Nro. 24

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad suprimir como equipamiento los escáner dado que ya se está solicitando impresoras multifunción las cuales ya tienen incorporado un escáner contando como función de escaneado de 1 a más hojas en bloque desarrollando el trabajo con mayor rapidez y eficacia en cambio el scanner de documentos simple escanea hoja por hoja de tal manera que el personal tomaría de mucho tiempo para el cumplimiento y continuar con la atención de los usuarios en oficina; por lo cual de ser aceptada la petición mencionada debería también suprimirse el estante de scanner ya que no sería necesario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.2.1 **Página:** 39

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 04/11/2024, se precisa:

Se acoge la observación del participante, se integra 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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20603300735	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	LGUEVARA EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	Hora de envío :	18:27:55

Observación: Nro. 25

Consulta/Observación:

Aclarar el punto de la página 41 que dice el contratista debe implementar la siguiente cantidad de locales de operación para la atención del servicio del presente concurso el cual debería de instalarse en los centros de servicio de la unidad empresarial Cajamarca centro; y en la página 42 nos dice que en caso el contratista cambie la ubicación de alguno de sus locales para la atención del servicio, deberá comunicar a ELECTRONORTE S.A. Con anticipación mínima de 15 días. Entonces dejar en claro si las oficinas serán alquiladas por ELECTRONORTE S.A. Y en el mismo local o las oficinas pueden ser de manera externa y en diferente dirección de ELECTRONORTE.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.2.2 **Página:** 4142

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 04/11/2024, se precisa:

Se aclara que los centros de servicio mencionados hacen referencia a las localidades. ENSA no subarrienda locales. Los locales de la contratista deberán ubicarse dentro del cercado de cada capital de provincia. Los locales a suministrar es responsabilidad del contratista."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20603300735	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	LGUEVARA EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	Hora de envío :	19:16:56

Observación: Nro. 26

Consulta/Observación:

Am01: cualquier consulta verbal relacionado al recibo de energía eléctrica será atendido como una orientación al servicio del cliente sin registro en el sistema comercial NGC

Todo requerimiento de folletería con requisitos sobre el servicio eléctrico será atendido como una orientación al servicio del cliente sin registro en el sistema comercial NGC

con esto se está limitando la cantidad de lo que pudiera ser un registro de atención, se tendría que ver en que partida y el costo que se aplicará por consulta y todo requerimiento de folletería dado que demanda de tener al personal ocupado

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 6.2 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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge la observación del participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado esta en función a la necesidad del servicio. Asimismo, aclarar que en la indagación de mercado se conto con pluralidad de postores, el cual declararon cumplir con los requisitos solicitados en el TDR."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20603300735	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	LGUEVARA EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	Hora de envío :	19:16:56

Observación: Nro. 27

Consulta/Observación:

Todo dinero debe ser transferido desde la cuenta de bancaria del contratista a las cuentas bancarias del contrista a las cuentas bancarias con las que ELECTRONORTE s.a. tiene relación comercial.

Electronorte S.A. informara de dichas cuentas al momento de iniciar las actividades comerciales. El robo o perdida del dinero en oficinas o en el transito a la entidad bancaria, debe ser cubierto por en su totalidad por la contratista a través de su póliza de seguro contra todo robos, asaltos y deshonestidad, por un monto de UUS 50.000 dólares de no cubrir el monto se cobrara de la valorización o valorizaciones del mes o meses pendientes de pago, de no cancelar y/o cubrir con la valorización o las valorizaciones podrá proceder a ejecutar la garantía de fiel cumplimiento, hasta el importe que cubra el perjuicio económico, asi como los costos y costes que el trámite demande.

Se solicita se reduzca o elimine esta póliza dado que el monto es muy elevado para lo que se recauda de manera diaria o poner como responsable netamente a la contratista por el dinero para mantenerlo en buen recaudo y hacer llegar bajo procedimiento a las cuentas de Electronorte.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 6.2 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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge la observación del participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del exigido en los Términos de Referencia. Lo solicitado esta en función a la necesidad del servicio. Asimismo, aclarar que en la indagación de mercado se conto con pluralidad de postores, el cual declararon cumplir con los requisitos solicitados en el TDR."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 28

Consulta/Observación:

1. se observa al comité de selección que en el numeral 1.2. objeto de la convocatoria; de la sección específica de las bases, las actividades del cuadro adjunto que contiene las actividades a desarrollar para el presente procedimiento de selección se encuentra ilegible por lo que al momento de formular nuestra oferta no es posible determinar con exactitud, la descripción, unidad de medida y cantidad requerida por lo que solicita al comité de selección agregar un cuadro legible para formular correctamente nuestra oferta y permitir mayor pluralidad de postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1.2 **Literal:** a **Página:** 15

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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge la observacion del participante, debido a que la carpeta subida al portal del SEACE, cuenta con una subcarpeta llamada ANEXOS la cual contiene información sobre: Sectores, Metrado estimado (actividades), equipos para el servicio, penalidades y términos de referencia), se sugiere revisar las bases de manera general, incluyendo los anexos que forman parte de las bases, en el cual encontrara la informacion clara y precisa."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

2. se observa al comité de selección que en el numeral 6.2. Actividades; de los términos de referencia de las bases, el cuadro adjunto que contiene las actividades a desarrollar para el presente procedimiento de selección se encuentra ilegible por lo que al momento de formular nuestra oferta no es posible determinar con exactitud, la descripción, unidad de medida y cantidad requerida entre otros, por lo que solicita al comité de selección agregar un cuadro legible para formular correctamente nuestra oferta y permitir mayor pluralidad de postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2 **Literal:** a **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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge la observacion del participante, debido a que la carpeta subida al portal del SEACE, cuenta con una subcarpeta llamada ANEXOS la cual contiene información sobre: Sectores, Metrado estimado (actividades), equipos para el servicio, penalidades y términos de referencia), se sugiere revisar las bases de manera general, incluyendo los anexos que forman parte de las bases, en el cual encontrara la informacion clara y precisa."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 30

Consulta/Observación:

3. se observa al comité de selección que en el numeral 7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor descritos en el inciso 7.2.1 Equipamiento de los términos de referencia de las bases, el cuadro adjunto que contiene el equipamiento se encuentra ilegible, por lo que solicita al comité de selección agregar un cuadro legible.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2 **Literal:** 7.2.1 **Página:** 40

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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge la observación del participante, debido a que la carpeta subida al portal del SEACE, cuenta con una subcarpeta llamada ANEXOS la cual contiene información sobre: Sectores, Metrado estimado (actividades), equipos para el servicio, penalidades y términos de referencia), se sugiere revisar las bases de manera general, incluyendo los anexos que forman parte de las bases, en el cual encontrara la información clara y precisa."

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-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A.¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 31

Consulta/Observación:

4. se observa al comité de selección que el inciso 7.2.3 Personal: literal A) Personal Clave de los términos de referencia de las bases, tiene un coordinador del Servicio con una experiencia de cinco (5) años como supervisor y/o jefe y/o coordinador en servicios de atención al cliente; actividades de atención al cliente en empresas eléctricas, lo cual es restrictivo y limita la participación de posibles postores, por lo que en aras de una mayor participación de postores, se solicita reducir la experiencia a dos (2) años como supervisor y/o jefe y/o coordinador en servicios de atención al cliente; actividades de atención al cliente en empresas eléctricas y/o empresas de agua y saneamiento y/o empresas que interactúen con el público del sector publico y/o privado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2.3. **Literal:** a **Página:** 44

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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge lo solicitado por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia, ya que lo solicitado esta en función a la necesidad y a las condiciones del servicio a desarrollar. Se busca que el coordinador cuente con la experiencia solicitado, el cual garantizara la ejecucion del servcio de acuerdo 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 ELECTRONORTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 32

Consulta/Observación:

5. se observa al comité de selección que el inciso 7.2.3 Personal: literal B) Personal No Clave de los términos de referencia de las bases, tiene un gestor de atención comercial y cobranza y orientador con una experiencia mínima de dos (2) años actividades de atención al cliente en empresas eléctricas, por lo que se solicita reducir la experiencia mínima a un (1) año en actividades de atención al cliente en empresas eléctricas y/o empresas de agua y saneamiento y/o empresas que interactúen con el público del sector publico y/o privado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2.3. **Literal:** b **Página:** 45

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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge lo solicitado por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia, ya que lo solicitado esta en función a la necesidad y a las condiciones del servicio a desarrollar. Se busca que el personal cuente con la experiencia solicitado, el cual garantizara la ejecucion del servicio de acuerdo 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 ELECTRONORTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 33

Consulta/Observación:

6. se observa al comité de selección que el inciso 7.2.3 Personal: literal B) Personal No Clave de los términos de referencia de las bases, tiene un gestor de archivo con una experiencia mínima de dos (2) años actividades de archivo o digitación en empresas eléctricas, por lo que se solicita reducir la experiencia mínima a un (1) año en actividades de atención de archivo o digitación en empresas eléctricas y/o empresas de agua y saneamiento y/o empresas que interactúen con el público del sector publico y/o privado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2.3. **Literal:** b **Página:** 45

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 04/11/2024, se precisa:

No se acoge lo solicitado por el participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia, ya que lo solicitado esta en función a la necesidad y a las condiciones del servicio a desarrollar. Se busca que el personal cuente con la experiencia solicitado, el cual garantizara la ejecucion del servicio de acuerdo 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 ELECTRONORTE S.A.
Nomenclatura : CP-SM-15-2024-ELECTRONORTE S.A.-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COBRANZA DE RECIBOS; RECARGA DE ENERGÍA Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO FILE DEL CLIENTE, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS UU.EE. DE CAJAMARCA CENTRO DE ELECTRONORTE.S. A¿.

Ruc/código :	20602141340	Fecha de envío :	15/10/2024
Nombre o Razón social :	HOMAK E.I.R.L.	Hora de envío :	22:44:20

Observación: Nro. 34

Consulta/Observación:

7. se observa al comité de selección que la definición de servicios similares limita la participación de potenciales postores, por lo que se solicita se amplíe la definición de servicios similares a gestión de cobranzas y/o gestión de atención al cliente y/o gestión de reparto de recibos y/o gestión de entrega de recibos y/o servicios de administración y custodia de archivos y/o file de los clientes de entidades públicas y/o privadas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c **Página: 63**

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 04/11/2024, se precisa:

Se acoge parcialmente la observación del participante, por cuanto se trata de un servicio el cual requiere como mínimo el cumplimiento del perfil exigido en los Términos de Referencia. En las bases, si se está solicitando como servicios similares a la Gestión de cobranza y/o gestión de atención al cliente en entidades públicas o privadas. Los demás términos solicitados no se acoge como experiencia del postor en la especialidad, ya que no se relaciona con el objeto principal a contratar, son actividades que están relacionados con otro servicio mas no con el servicio a contratar."

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

null