

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20601264383

Nombre o Razón social : DAJUVI E.I.R.L.

Fecha de envío : 23/03/2023

Hora de envío : 23:47:51

### Observación: Nro. 1

#### Consulta/Observación:

SE OBSERVA: que las capacitaciones del personal clave son contradictorias al art. 02- principio de libre concurrencia de la ley de contrataciones con el estado, por lo que solicito suprimir dicho requerimiento a fin de promover mayor concurrencias de los postores y por ende dar mayor oportunidad a profesionales de la materia.

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

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

art. 02- ley de contrataciones con el estado

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

NO SE ACOGE. Las capacitaciones son necesarias para la actualización del personal a las normativas del sector electrico que son dinamicas

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20601264383

Nombre o Razón social : DAJUVI E.I.R.L.

Fecha de envío : 23/03/2023

Hora de envío : 23:47:51

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

En las bases solicitan al postor experiencia en ..... "actividades técnico comerciales en campo, etc" ..... por lo que nace la siguiente consulta: UN CAS: Centro Autorizado de Servicio, que también contempla la ejecución de actividades técnico comerciales....., también esta considerado como experiencia similar del presente proceso?...

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 53**

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

art. 02 - Ley de Contrataciones del Estado, Principio de transparencia.

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

SE PRECISA que, es conforme.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20601264383

Nombre o Razón social : DAJUVI E.I.R.L.

Fecha de envío : 23/03/2023

Hora de envío : 23:47:51

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

REFERENTE AL PAGO DEL CONTRATISTA SE CONSULTA:

1. Cual es el plazo que tiene la Entidad para realizar el pago al contratista referente a sus valorizaciones mensuales?.....
2. En que fecha del mes ejecutado o del mes siguiente el contratista debe presentar sus valorizaciones de pago?.....

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 12    **Literal:** 12    **Página:** 46

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

Art. 02 - principio de transparencia

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

"SE PRECISA:

- 1.- Los plazos están previstos en el numeral 3.8 de la Sección General, Capítulo III de las Bases.
- 2.- Los días 25 de cada mes."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20601264383

Nombre o Razón social : DAJUVI E.I.R.L.

Fecha de envío : 23/03/2023

Hora de envío : 23:47:51

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

FACILIDADES DE LA ENTIDAD:

se realiza las siguientes consultas?..

1. Bajo que criterio ENOSA a realizado el calculo S/ 42.50 el m2 respecto al alquiler de local?..
2. Cual es el Área total del Local que va alquilar ENOSA?...
3. En caso de existir un asalto por personas al local de ATC, y se tenga perdidas económicas y/o mteriales, etc.....ENOSA asumirá el costo de dichas perdidas?
4. La entidad solo menciona las facilidades para el local de Chulucanas.....también se considera estas mismas facilidades para el local de MORROPON?...

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.7      Literal: 6.7      **Página: 37**

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

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

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

"SE PRECISA:

- 1.- El precio ha sido determinado, en base a los precios de referencia del mercado local.
- 2.- Detalle de alquiler de local chulucanas:
  - Área de atención al cliente (incluye servicios higiénicos): 34.69 m2

Detalle de alquiler de local Morropon:

- Área de atención al cliente (incluye servicios higiénicos): 20.50 m2

3.- .ENOSA no asumirá ningún costo por perdidas económicas y/o mteriales y/o por desastres naturales y/o hurtos y/o robos ni por cualquier otro concepto.

4.-El local de Morropon solamente incluye el mobiliario y los servicios básicos; los demás equipamiento debe ser asumido por el contratista."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	16:07:16

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En cuanto al personal para descanso médico y vacacional, interpretams que debemos contemplar dentro de nuestros costos a una personal adicional a partir del 2do año, en planilla y con toda su indumentaria?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2.1 Literal: Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE PRECISA:  
Para cubrir vacaciones si será necesario una persona que cubra las vacaciones de su personal. No pueden dejar de atender en las oficinas.  
Con respecto de descansos medicos pueden apoyarse con el mismo personal o informar el día o los días (menores a cuatro) para notificar al ente regulador OSINERGMIN."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

---

Ruc/código : 20609479834

Fecha de envío : 24/03/2023

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

Hora de envío : 16:07:16

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Precisar que Sistemas informaticos debe contemplar dentro de sus costos el postor ?

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6.2.1

**Literal:**

**Página: 22**

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

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

SE PRECISA que, es el sistema comercial esta descrito en el apartado 7.2. y el sistema CRM que no cuenta la ENTIDAD.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	16:07:16

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Favor de detallar la información que debe contemplar el Reporte de gestión mensual

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2.1 Literal: Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE PRECISA:  
El informe debe contener lo siguiente:  
A) Detalle de actividades ejecutadas.  
B) Reportes de las actividades ejecutas y las pendientes.  
C) Reporte de encuestas realizadas a los clientes.  
D) Conclusiones y Recomendaciones del servicio."

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

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20609479834

Fecha de envío : 24/03/2023

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

Hora de envío : 16:07:16

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

El metrado de 150 millares es anual o por todo el periodo del contrato?.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6.2.2

**Literal:**

**Página: 22**

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

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

SE PRECISA que, es para todo el periodo de Contrato.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20609479834

Fecha de envío : 24/03/2023

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

Hora de envío : 16:07:16

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

La capacitación previa máxima de 30 días calendarios, con que información se debe evidenciar su realización?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 6.5

**Literal:**

**Página:** 34

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

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

SE PRECISA que, la capacitación es referente a la Normativas del MEM y OSINERGMIN, relacionada a la Atención al Cliente. La misma que se deberá evidenciar con el respectivo certificado o constancia.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	16:07:16

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Ambos locales deben contar con servicio de vigilancia y limpieza en forma permanente?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA que, las facilidades de limpieza y vigilancia están consideradas en el costo de alquiler solo para el local de Chulucanas. Para el local de Morropón estos servicios deberán ser asumidos por el contratista

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	16:07:16

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Porqué solicitan 08 computadoras, si el personal asignado son 7?. Asimismo podran ser Laptop en algunos casos (Supervisor)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA que, la octava computadora es para la sala de atencion al cliente. El supervisor puede contar con Latop pero como mínimo las especificaciones tecnicas requeridas 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 DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20609479834	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES ELECTRICAS DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	16:07:16

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

En vista que las impresoras a tinta, presentan mayores avances tecnológicos y más eficiencia, solicitamos tambien permitir este tipo de impresoras

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE, debido a que las impresoras a tinta son muy lentas.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20609479834

Fecha de envío : 24/03/2023

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

Hora de envío : 16:07:16

**Consulta:** Nro. 13

**Consulta/Observación:**

La implementación del sistema CRM (Customer Relationship Management), tiene un plazo específico o queda a criterio del postor.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 7.2

**Literal:**

**Página:** 39

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

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

SE PRECISA que, la implementación del sistema CRM, se requiere desde el inicio de la ejecución contractual.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

---

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

¿En cuanto a la experiencia del Supervisor, tambien se puede considerar experiencia con el puesto de jefatura?

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General            **Numeral:** 1                    **Literal:** 7.3                    **Página:** 42

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

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

SE ACOGE, Para el personal clave supervisor, también se considerará experiencia en puesto de jefatura

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

Para el supervisor, también se considerará experiencia en puesto de jefatura

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

¿En cuanto a la experiencia del Ejecutivo de atención al cliente, Orientador y Ejecutivo de atención al cliente virtual, se puede considerar los cargos de : agente o ejecutivo?

**Acápites de las bases :** Sección: General

Numeral: 1

Literal: 7.3

Página: 43

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

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

"SE ACOGE PARCIALMENTE.

A) Para el Ejecutivo de Atención al Cliente, como experiencia también se considerarán los cargos de Ejecutivo, Asistente.

B) Para el Orientador (a), como experiencia también se considerarán Apoyo, Agente, Impulsadora."

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

"Se considerará en las bases integradas:

A) Para el Ejecutivo de Atención al Cliente, como experiencia también se considerarán los cargos de Ejecutivo, Asistente.

B) Para el Orientador (a), como experiencia también se considerarán Apoyo, Agente, Impulsadora."

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

¿se puede considerar solo a los supervisores como personal clave?

**Acápites de las bases :** Sección: General

Numeral: 1

Literal: 7.3

Página: 43

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

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

NO SE ACOGE. En mérito al subnumeral 16.1 del artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, los alcances señalados en los Términos de Referencia y en los Requisitos de Calificación, son definidos por el área usuaria, de acuerdo a su necesidad.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:01:46

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar experiencia en cobranza telefónica y/o call center y/o contact center en empresas de electricidad? ya que la cobranza también es parte de atención al cliente

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 20 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE, en la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD también se considerará: experiencia en cobranza telefónica y/o call center y/o contact center en empresas de electricidad

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

En las Bases Integradas, EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD también se incluirá: experiencia en cobranza telefónica y/o call center y/o contact center en empresas de electricidad

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 18

**Consulta/Observación:**

Otros sistemas de ENOSA¿....indicar cuantos sistemas más habra y su costo por licencia?

**Acápite de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 1

**Literal:** 7.2

**Página:** 39

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

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

SE PRECISA que, utilizaran un solo sistema y su costo esta contemplado en el Apartado 7.2 Equipamiento.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:01:46

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Cliente puede utilizar tarjeta de crédito o débito, depósito en cuenta, y otra modalidad que LA ENTIDAD defina¿..... La cobranza se realizara en efectivo? El CONTRATISTA sera responsable de traslado de valores (monto diario promedio) y se debera disponer de una caja fuerte por oficina?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 6.2.9 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

- "SE PRECISA:
- 1.- El Cliente o usuario puede utilizar tarjeta de crédito o débito, depósito en cuenta, y otra modalidad, pero menos efectivo.
  - 2.- No se realizaran cobranza en efectivo.
  - 3.- No existira trasacciones en efectivo.
  - 4.- No será necesario disponer de una caja fuerte por oficina.
- "

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:01:46

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Enosa alquilará los locales de Chulucanas y Morropón a un costo de S/ 42.50 el m2¿...indicar los m2 que se usaria por cada local y si tiene el mismo costo para ambos locales ya que en Morropon no aplica limpieza y desinfección?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 6.7 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"SE PRECISA que el precio es el indicado en las bases.

Detalle de alquiler de local chulucanas:

- Área de atención al cliente (incluye servicios higiénicos): 34.69 m2

Detalle de alquiler de local Morropon:

- Área de atención al cliente (incluye servicios higiénicos): 20.50 m2"

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:01:46

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

letreros con su logotipo y en parte exterior debe colocarse un letrero con el horario de atención y el nombre de la misma¿¿estos costos deben ser asumidos por el CONTRATISTA?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 7.1 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA que, los costos deberán ser asumidos por el CONTRATISTA

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 1

**Literal:** 7.2

**Página:** 39

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

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

SE PRECISA que, esta incluido en el Sistema Comercial.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

¿Cual es el metraje que se necesita para las oficinas de Chulucanas y Morropon?

**Acápito de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 1

**Literal:** 6.7

**Página:** 37

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

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

"SE PRECISA:

Detalle de alquiler de local chulucanas:

- Área de atención al cliente (incluye servicios higiénicos): 34.69 m2

Detalle de alquiler de local Morropon:

- Área de atención al cliente (incluye servicios higiénicos): 20.50 m2"

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

¿La Entidad alquilará los locales de Chulucanas y Morropón pero sera considerado tambien el servicio de camaras de vigilancia?

**Acápite de las bases :** Sección: General

Numeral: 1

Literal: 6.7

Página: 37

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

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

SE PRECISA que, el servicio de camaras no esta contemplado dentro del alquiler del local que alquilará ENOSA.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

---

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

¿Que personal manejaría el Módulo de Factibilidades?

**Acápites de las bases :** Sección: General

Numeral: 1

Literal: 6.2.10

Página: 32

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

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

SE PRECISA que, el personal de Ejecutivo de Atención al Cliente y/o Supervisor (a).

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

---

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

¿Se tendra la modalidad de recuacion en efectivo?

**Acápite de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 1

**Literal:** 6.2.7

**Página:** 30

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

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

SE PRECISA que, no.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

¿Qué tipo de mobiliario debe implementar la contratista?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 1      Literal: 7.1      **Página:** 38

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

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

SE PRECISA que, el mobiliario se detalla en el apartado 7. REQUISITOS DEL CONSTRATISTAS.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:01:46

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿La Entidad proporcionara personal de seguridad en los locales?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 17 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA que, la entidad solo proporcionará el servicio de Vigilancia para oficina de Chulucanas. Para la oficina de Morropón deberá ser asumido por el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20515719165

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

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 19:01:46

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

¿La Entidad brindara la inducción en el uso del sistema de información comercial de LA ENTIDAD?

**Acápito de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 1      **Literal:** 6.8      **Página:** 34

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

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

SE PRECISA que, el contratista debe tener una capacitación máxima de 30 días calendarios, el cual se computará desde al inicio de la ejecución contractual, descrito en el Apartado 6.5 Capacitaciones o Entrenamiento.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:01:46

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

¿El contratista puede pedir el cambio del local si no cumple con los requisitos necesarios para realizar el cumplimiento de las labores solicitadas?

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 1      Literal: 7.1      Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE a lo solicitado, debido a los locales de propiedad de la ENTIDAD cuentan con los requisitos requeridos en el Bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20522095797	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA DESARROLLO Y MEDICION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TDEM S.R.L.	Hora de envío :	21:34:47

**Observación: Nro. 31**

**Consulta/Observación:**

En referencia al requisito de contar con un mínimo de 50 horas de capacitación en total por cada curso que debe contar cada persona.

No entendemos si en la convocatoria que se realizó el requerimiento fué en total 60 horas, mientras ahora lo exigen 50 horas en cada curso. A fin de contar con mayor pluralidad de postores solicitamos reducir al 50% las horas por cada curso

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7.2.1    **Literal:**    **Página:** 42

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

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

SE ACOGE a 30 horas por cada curso.

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

Se considerará en las bases integradas: 30 horas para cada curso

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:41:43

**Observación: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

1.10 BASE LEGAL

- Ley N° 31638 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N°31640 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento y sus modificaciones.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

Observamos el presente numeral porque hemos podido verificar que las bases Capítulo 1 ¿ Generalidades, no se encuentran elaboradas con arreglo a las normas prescritas para las Bases Estandarizadas. Normas que son de cumplimiento obligatorio para todas las Entidades que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley de contrataciones del Estado, conforme al artículo 3 de la Ley N° 30225, y sus modificatorias. No guardando coherencia con lo establecido en el numeral 47.3 del artículo 47 del reglamento, cuyo fin es garantizar la eficiencia en las contrataciones públicas, de manera oportuna con una mejor oferta económica y técnica, respetando los principios de transparencia imparcialidad y trato justo e igualitario a los potenciales postores.

Nuestra apreciación se puede verificar en la sección general de la Bases Administrativas, numeral 1.10 BASE LEGAL. Sobre la normatividad general publicada. Donde se ha omitido la normatividad con la que se ejecutará la prestación del servicio. Las bases estandarizadas prevén obligatoriamente, no solo consignar la normas generales. Si no de todas aquellas normas especiales que procuren el objeto de la convocatoria entre otras, habiéndose omitido la Ley N° 29245 ley que regula los Servicios de Tercerización su reglamento y modificatorias vigentes, y que vuestro Comité solo lo menciona en el Numeral N° 5 sub numeral N° 5.2 como Objetivo Especifico

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 1

**Literal:** 1.10

**Página:** 14

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

Art 2 Literal c

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

Se incluirá en la base legal Ley N° 29245 ley que regula los Servicios de Tercerización su reglamento y modificatorias vigentes.

Asimismo se precisa que, la empresa cuente en su objeto social con facultades para desarrollar actividades de tercerización

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

"En las bases integradas se considerará:

Se incluirá en la base legal Ley N° 29245 ley que regula los Servicios de Tercerización su reglamento y modificatorias vigentes."



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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 22:41:43

**Consulta:** Nro. 33

**Consulta/Observación:**

**6.2.2 Procedimiento**

Consultamos a vuestro estimado Comité, lo señalado como requerimiento en el presente apartado que describimos y donde se señala:

EL CONTRATISTA, elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTRONOROESTE S.A. en papel Couche full color de 75 gr y/o 80gr.

Además, acompaña un cuadro de Especificaciones Técnicas de folletería Básica con características, dentro de las cuales se menciona la cantidad de 150 millares y la cantidad de diseños ¿12 y nuevos diseños¿

Sin embargo, creemos que este requerimiento no es tan claro y solicitamos absolver los siguiente;

1.- No se advierte si solo serán 150 millares, el total de la folletería durante todo el periodo, ¿al parecer será por cada uno de los 12 diseños?

2.- Qué significado tiene el mencionar ¿nuevos diseños¿. serán más de 12, si ello es así podrían especificar cuantos diseños más serán, que implique la impresión de 150 millares por cada una de ellas, si es afirmativa la primera pregunta?

3.-si los adicionales se desconocen o no se especifican, estos serán cubiertos por la entidad, recordamos que los requerimientos tienen que ser claros, detallados y transparentes ya que dicha información será parte de los costos para elaborar una exacta propuesta económica.

**Acápíte de las bases :** Sección: Específico

**Numeral:** 6.2

**Literal:** 6.2.2

**Página:** 23

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

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

"SE PRECISA:

1.- Son 150 millares en todo el periodo de contrato (36 meses).

2.- Tomando en cuenta el punto 1, se desprende que anualmente serán 50 millares repartidos en los 12 diseños.

3.- Tomando en cuenta el punto 1 y 2, no son adicionales puesto que los nuevos solamente los reemplazan."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 22:41:43

**Consulta:** Nro. 34

**Consulta/Observación:**

**6.4.2 Accidentes de trabajo**

EL CONTRATISTA debe adquirir un seguro para todo el personal involucrado en la ejecución de los trabajos materia del presente contrato, independientemente del seguro de vida de ESSALUD. La Póliza cubrirá los gastos por asistencia y derivados que resulten de accidentes de trabajo sufridos por el personal que efectúa los trabajos solicitados, así como los que puedan ocurrir en el traslado hacia o desde la zona de trabajo, dicha póliza incorporará las siguientes características y/o montos:

Solicitamos a vuestro Comité la aclaración sobre el requerimiento señalado en este apartado, se indica que debe adquirirse un seguro o póliza de accidentes de trabajo, pero creemos que lo que realmente se solicita es la adquisición de un seguro de Accidentes personales. Además se menciona que el seguro solicitado es independiente del seguro de vida de essalud comparación que no tiene asidero y mucho menos con un seguro complementario de trabajo SCTR pensiones y Salud, Podrían identificar con exactitud la póliza que será requerida, o estamos en la razón que lo solicitado es una POLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES que cuenta con sus 4 ramos de Muerte Accidental, invalidez, curación y sepelio

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 6.4

**Literal:** 6.4.2

**Página:** 34

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

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

SE PRECISA que, los seguros deben señirse a lo descrito en el apartado 6.4 SEGUROS, de los términos de referencia y lo que corresponda a ley.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:41:43

**Consulta:** Nro. 35

**Consulta/Observación:**

6.5 Capacitaciones y/o entrenamiento

Requerimos a vuestro COMITÉ se nos absuelva las 3 consultas que a continuación solicitamos:

\*Las labores de Atención Personal deben de tener previamente una capacitación máxima de 30 días calendarios, el cual se computará desde al inicio de la ejecución contractual.

1.- ¿Podrían asegurar que la capacitación se desarrollara dentro del primes del contrato o por el contrario se iniciara desde la suscripción del contrato, pero previo al inicio real de actividades por un periodo de 30 días? ¿Esta capacitación la otorgara la entidad o la contratista?

\*EL CONTRATISTA se compromete a la capacitación de su personal, en las actividades materia de contratación previa y con el inicio del servicio; así mismo, deberá de presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante el período del contrato el cual deberá contar cursos (certificados) por cada trabajador. La capacitación estará a cargo de EL CONTRATISTA.

2.- ¿Podrían absolver cuantas capacitaciones como máximo serán impartidas por año y su duración de cada una de ellas, su absolución tiene mucha importancia porque cada una de ellas tendrán que ser valorizadas e incluidas en la propuesta económica?

Por cada capacitación deben presentar un informe de la misma, con fotografías y listas de asistencia a LA ENTIDAD.

3.- la capacitación podrá ser otorgada de manera virtual, conservando la presentación del informe, la lista de participantes y su respectiva certificación?

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 6

**Literal:** 6.5

**Página:** 34

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

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

"SE PRECISA:

1.- Las capacitaciones son de responsabilidad del contratista e iniciara al inicio de la ejecución contractual

2.- Las capacitaciones como minimo seran de 60 horas por año de vigencia de contrato y estas pueden subdivirse conforme la contratista lo desee.

3.- Las capacitaciones son de manera virtual o presencial."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:41:43

**Consulta: Nro. 36**

**Consulta/Observación:**

6.6.1 Declaración de haber examinado las condiciones del sitio

EL CONTRATISTA declara haber examinado toda la información y condiciones de la zona geográfica de los trabajos y reconoce que no tendrá derecho a reclamar ningún pago adicional a título del mal entendimiento de las mismas o razón similar.

Solicitamos a vuestro Comité, que si bien hemos examinado la información suministrada y procedido a realizar las consultas y observaciones, no tenemos información de las condiciones de la zona geográfica donde se realizaran los trabajos al desconocer la dirección de ubicación de los dos locales que serán alquilados por la entidad al contratista que obtenga la Buena Pro, que gestiones tendría que asumir el postor para solicitar una cita y visitarlas?

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.6 Literal: 6.6.1 Página: 36**

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

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

"SE PRECISA que, las oficinas son de acceso a publico en general y las puede visitar sin seguir algun procedimiento. Chulucanas Calle Circunvalación N° 280. Morropón Jiron Lopez Albuja N° 451

"

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:41:43

**Observación: Nro. 37**

**Consulta/Observación:**

6.6.4 Obligaciones laborales, previsionales y otras

(primer párrafo) EL CONTRATISTA deberá cumplir con todas las obligaciones legales y reglamentarias en materia laboral, previsional, contratación del seguro complementario de trabajo de riesgo y disposiciones sanitarias, de higiene y de seguridad de la industria eléctrica, y cumplir con todos los lineamientos establecidos en el PLAN PARA LA VIGILANCIA Y CONTROL DE COVID-19, y los Implementos de Bioseguridad, los cuales deberán ser actualizados conforme la normativa sanitaria lo requiera.

Observamos que se precisa el cumplimiento en materia laboral, previsional, además de señalar el cumplimiento de las disposiciones sanitarias, donde deberá cumplirse con los lineamientos establecidos en el plan para la vigilancia y control del COVID 19 y seguramente de la entrega de implementos de bioseguridad.

Sin embargo, esto último no se encuentra detallado en las presentes bases ya que no basta decir que el postor debe cumplir su protocolo o el protocolo del usuario, la empresa de tercerización que desplace trabajadores a vuestras instalaciones tendrá que desarrollarlas bajo los alcances propios de la entidad. Ya la normatividad a previsto en El Decreto Supremo N° 103-2020-EF aún vigente señala en su art 4.1 la necesidad de que la entidad incorpore en el proceso en curso los requerimientos necesarios que deban ser utilizados como protocolo sanitario y por ende deben ser informados detalladamente en calidad y cantidad que deban ser entregado al personal destacado por parte de la contratista en su entidad, no se establece de manera clara y coherente en el requerimiento la cantidad mensual y calidad a ser entregadas a cada trabajador.

Asimismo, ¿En el caso de incorporarse otros protocolos en la ejecución del servicio, o se modifique lo señalado en el presente párrafo, serán comunicados al CONTRATISTA, ¿ estos posibles cambios, sobre modificaciones en el protocolo o de nuevos lineamientos, o se incluyan elementos adicionales de EPP SANITARIOS estos últimos serán cubiertos por la usuaria al amparo de la Opinión de la Dirección Técnica de OSCE N°079-2020/DTN de ejecutarse?

¿Vuestro Comité podría confirmar ello?

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.6**

**Literal: 6.6.4**

**Página: 36**

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

Art 2 Literal C

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

SE PRECISA QUE; el detalle se encuentra en el Numeral 17 del Capítulo III, de los Términos de Referencia.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:41:43

**Consulta:** Nro. 38

**Consulta/Observación:**

**6.7 Recursos y facilidades a ser provistas por la Entidad**

Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes términos de referencia.

Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia, y planteando la resolución del contrato cuando corresponda.

Enosa alquilará los locales de Chulucanas y Morropón a un costo de S/ 42.50 el m2. El costo de alquiler incluye servicios de agua y luz, mobiliario de plataforma, seguridad, limpieza y desinfección de ambientes (local Chulucanas). No incluye equipos de cómputo, impresoras, estantería, periódico mural, extintores.

Los locales deben contar con licencias municipales, autorizaciones de defensa civil, seguridad y sanitarias, planes de contingencia, plan de vigilancia COVID19, señalética, ya las necesarias para aperturar un local.

Consultamos a vuestro estimado Comité, que en el presente apartado figura el costo de alquiler por metro cuadrado pero no el tamaño del local en metros por lo que se desconoce la valorización exacta del alquiler, no señalan si el local esta dentro de las instalaciones de la entidad o son locales fuera de ella, si las mismas poseen instalaciones o divisiones o counter de atención, además de sillas, ya que sin un detalle exacto solo indica que deberá ingresarse equipos de cómputo, impresoras, estantería, periódico mural y extintores como únicos materiales.

¿Vuestro Comité podría confirmar ello y detallar el requerimiento real de los bienes que se requieren para la prestación efectiva del servicio?, ya que quizá si lo conozca el postor que actualmente presta el servicio, pero los demás postores participante seguramente no.

¿absolverá la incongruencia de algunas prestaciones que no se otorgaran cuando el costo de alquiler es el mismo para ambas oficinas, por ejemplo se menciona que para el local de Morropón no habrá servicio de limpieza y desinfección permanente del ambiente o sillas ergonómicas , señalados en el numeral 7.1 Infraestructura, cuando en la Oficina de Chulucanas si se dotara, podrían aclarar ello?

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 6

**Literal:** 6.7

**Página:** 37

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

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

"SE PRECISA:

1.- Detalle de alquiler de local Chulucanas: Área de atención al cliente: 34.69 m2

Detalle de alquiler de local Morropon:

20.50 m2

2.-El local de Chulucanas mobiliario, señalizacion, extintores, limpieza, vigilancia y en Morropon solamente el mobiliario.

3.- Los locales se encuentran dentro de las instalaciones de la ENTIDAD y no tienen divisiones.

4.- Deben señirse a lo estipulado en el numeral 7 del Capitulo III de los terminos de referencia.

5.- Se ha definido que el costo es S/ 42.50 por m2 para ambos locales. Asimismo que el costo de limpieza y vigilancia lo asume la ENTIDAD solo a la oficina de Chulucanas."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 22:41:43

**Observación: Nro. 39**

**Consulta/Observación:**

7.2 Equipamiento  
EQUIPOS

Observamos ante vuestro Comité que lo señalado en el presente requerimiento no es claro y coherente, y colisiona con el principio de transparencia señalado en la ley de contrataciones, donde se solicita:

Material de oficina que no contiene ni siquiera una cantidad aproximada del material a ser entregado y que seguramente la usuaria conoce al tener un histórico del contratista que hoy presta el servicio.

Se señala la entrega de teléfonos para 2 puestos durante la prestación del servicio, pero en este apartado no se hace mención en ningún momento del requerimiento de una Tablet señalado en la pagina 28 numeral 6.2.5 Orientación al cliente, se solicitará finalmente este equipo?

Según la usuaria cual será la equivalencia de la calidad de señal o cobertura de Internet o ancho de banda que se requiere, no es el contratista quien tiene que interpretar dicho requerimiento

Se indica la utilización de Un sistema CRM (Customer Relationship Management) con la finalidad de proporcionar otro canal de atención a los usuarios. Y además se señala que los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de LA ENTIDAD, se calculan en base al presente cuadro, de lo cual reiteramos no es el contratista quien tienen que interpretar el costo, ¿solicitamos se sirvan indicarnos cual el costo mensual que el contratista tendrá que abonar parar su uso?

¿Cuales son los colores representativos de la entidad para los uniformes?

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7**

**Literal: 7.2**

**Página: 39**

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

Art 2 Literal C

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

"SE PRECISA:

1.- La tablet es un requisito opcional.

2.- Calidad de señal es solo para la oficina de Morropon.

3.- El sistema CRM no es de propiedad de la ENTIDAD. En el apartado 7.2 Equipamiento solo señalamos la licencia de Sistema Comercial y sus costos mensual y anual.

4.- Los colores representativos son verde y azul."

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Fecha de envío : 24/03/2023

Hora de envío : 22:41:43

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

**7.3 Personal requerido**

Para el caso del personal de Atención al Cliente, EL CONTRATISTA deberá estimar la cantidad necesaria en base a los requerimientos y lineamientos indicados en los presentes términos de referencia, considerando el perfil de los presentes términos de referencia ¿Requisitos mínimos del Personal¿

Consultamos a vuestro Comité, lo señalado en el párrafo anterior, el requerimiento solo ha establecido al postor ganador el desplazamiento de una cantidad exacta de trabajadores, porque o con que razón el contratista tendría que estimar una cantidad necesaria, vuestro Comité podría confirmar si solo el personal que realizara la prestación sera del orden de 7 trabajadores, tomando en consideración que El artículo 16 del T.U.O de la Ley y en su artículo 29 del Reglamento, establece que el área usuaria es la responsable de la elaboración del requerimiento (términos de referencia en caso de servicios), debiendo estos contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, y las condiciones en las que debe ejecutarse la contratación. PRONUNCIAMIENTO N° 210-2021/OSCE-DGR

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 7

**Literal:** 7.3

**Página:** 40

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

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

SE PRECISA que, la cantidad de personas para la ejecución del servicio son 7.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 22:41:43

**Observación: Nro. 41**

**Consulta/Observación:**

**17. MEDIDAS DE PROTECCION SANITARIA**

LA ENTIDAD deberá proveer al personal a su cargo (responsable de realizar las actividades relacionadas con el servicio contratado con LA ENTIDAD), de los equipos de protección personal en cantidad y calidad suficiente para el cumplimiento de sus labores de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 675-2022-MINSA ¿Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-CoV-2¿.

En caso de que el personal del CONTRATISTA requiera ingresar a las instalaciones del LA ENTIDAD, dicho personal debe portar su credencial, documento de identidad que permita su identificación para facilitar su ingreso a LA ENTIDAD, deberá pasar por el control establecido por LA ENTIDAD, el personal de seguridad medirá la temperatura al personal de LA ENTIDAD, y aquellos con temperatura más de 38 °C no podrán ingresar a las instalaciones por considerarse caso sospechoso.

Los vehículos o equipos empleados para el transporte de documentos deberán ser frecuentemente desinfectados.

En este apartado se señala la Resolución Ministerial N° 675-2022-MINSA ¿Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-CoV-2¿., norma que se encuentra desfasada, debiendo ser actualizada a la norma vigente Resolución Ministerial N°031-2023-MINSA que aprueba la ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-Cov-2¿, además de considerar la derogatoria del Estado de Emergencia Nacional como consecuencia del COVID19, Decreto Supremo 130-2022-PCM.

Tal y como lo señalamos en nuestra sexta consulta (observación) la normatividad a previsto en El Decreto Supremo N° 103-2020-EF aún vigente, y que señala en su art 4.1 la necesidad de que la entidad incorpore en el proceso en curso los requerimientos necesarios que deban ser utilizados como protocolo sanitario y por ende deben ser informados detalladamente en calidad y cantidad que deban ser entregado al personal destacado por parte de la contratista en su entidad, lo cual no se establece de manera clara y coherente.

Asimismo, ¿En el caso de incorporarse otros protocolos en la ejecución del servicio, o se modifique lo señalado en el presente párrafo, serán comunicados al CONTRATISTA¿. los posibles cambios, por modificaciones en el protocolo o de nuevos lineamientos, o se incluyan elementos adicionales de EPP SANITARIOS estos últimos serán cubiertos por la usuaria al amparo de la Opinión de la Dirección Técnica de OSCE N°079-2020/DTN de ejecutarse?

Por tanto vuestro Comité detallara la lista de Epp Sanitarios a entregarse al amparo de la normatividad vigente y de vuestros protocolos actualizados? Solicitudes adicionales de EPP SANITARIA serán cubiertas por la entidad de acuerdo a opinión OSCE?

**Acápite de las bases : Sección: Especifico**

**Numeral: 17**

**Literal: 17**

**Página: 50**

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

Art 2 Literal C

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

SE ACOGE. La entidad sera la responsable de suministrar los implementos necesarios conforme a los lienamientos previstos en el Decreto Supermo 130-2022-PCM.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20525638015	Fecha de envío :	24/03/2023
Nombre o Razón social :	HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB S.A.C.	Hora de envío :	23:30:17

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:  
¿LOS 150 MILLARES DE FOLLETERÍA BÁSICA SON PARA LOS 3 AÑOS DEL PROYECTO? ¿CUÁLES SON LOS MODELOS PARA PODER COTIZARLOS?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: 6.2.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
SE PRECISA que, es conforme. Los detalles estan descritos en el apartado 6.2.2.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20525638015

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB

Hora de envío : 23:30:17

**Consulta:** Nro. 43

**Consulta/Observación:**

SOLICITAMOS A LA ENTIDAD ADMITIR TAMBIÉN A BACHILLERES PARA EL PUESTO DE SUPERVISOR

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** B

**Literal:** 3.1

**Página:** 51

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

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

NO SE ACOGE debido a que es necesario un profesional que liderara el servicio y el personal bajo su mando.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20525638015

Fecha de envío : 24/03/2023

Nombre o Razón social : HERZAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-HERZAB

Hora de envío : 23:30:17

**Consulta:** Nro. 44

**Consulta/Observación:**

¿CUÁL ES EL COSTO MENSUAL POR EL USO DEL SISTEMA COMERCIAL? Y ¿EL COSTO DEL SISTEMA CRM?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 7.2

**Literal:** 7.2

**Página:** 40

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

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

SE PRECISA que, el costo del sistema comercial esta descrito en el apartado 7.2. La entidad no cuenta con el sistema CRM, este costo lo deberá asumir el contratista.

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

null