

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código : 20601900280

Nombre o Razón social : GUANABANA PERU S.A.C.

Fecha de envío : 24/05/2024

Hora de envío : 18:41:57

**Consulta:** Nro. 1

## Consulta/Observación:

En el numeral 1.10 del capítulo I de la sección específica se detallan una amplia relación de normas, agradeceríamos nos puedan detallar que parte de cada norma va ser aplicable o exigible durante la ejecución del servicio.

Lo anterior, se sustenta, dado que en diversos instrumentos de la Dirección técnica normativa como de Tribunal de contrataciones han desarrollado ampliamente que, el alcance del servicio debe estar claramente detallado en las bases integradas del proceso, siendo esto una responsabilidad del área usuaria.

Por lo anterior, solicitamos que, si el área usuaria desea incluir una obligatoriedad de alguna de las normas dentro del alcance del servicio se detalle claramente para que sea debidamente cuantificados por los proveedores interesados en participar del proceso, de lo contrario será meramente facultativo para el postor adjudicado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico **Numeral:** 1.10Cap I **Literal:** 1.10 **Página:** 1516

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

## Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaria precisa:

La Base Legal que se detalla en el Requerimiento corresponde a las normas legales que DEBEN cumplir las Empresas Comercializadoras y de Distribución del Sector Eléctrico, por lo que de NINGUNA MANERA podría ser de APLICACIÓN FACULTATIVA.

Para las Actividades de Atención al Usuario cada una de estas bases legales ocupa disposiciones que garantizan la Calidad del Servicio de Energía Eléctrica, siendo estas de aplicación específica a las actividades de atención al cliente, cobranza y facturación de cada una de las siguientes normativas:

- 1.- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). D.S. N° 020-97-EM y D.S. N° 040-2001-EM.
- 2.- Base metodológica para la aplicación de la NTCSE. Resolución CD N° 616-2008-OS/CD.
- 3.- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad. R.M. N° 111-2013- MEM/DM.
- 4.- Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario resolución de concejo directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.
- 5.- Resolución N° 269-2014-OS/CD, ¿Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural¿.
- 6.- Resolución N° 153- 2013-OC-CD.
- 7.- Toda nuevas Normas y reglamentos emitidas por el OSINERMIN.
- 8.- Directivas vigentes de ELECTRONOROESTE S.A. (por ejemplo, directiva de cobranza que será alcanzada al inicio del servicio).
- 9.- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 10.- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley y sus modificaciones.
- 11.- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- 12.- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- 13.- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 005-2012 TR.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601900280	Fecha de envío :	24/05/2024
Nombre o Razón social :	GUANABANA PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:41:57

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

SOLICITAMOS nos confirmen que, en el caso que el postor adjudicado, sea una empresa registrada en el REMYPE se le va permitir otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, el porcentaje correspondiente a cuenta de ser 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: 2.3Cap II Literal: a

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

Página: 18

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :  
En el numeral 3.2.2 del Capítulo III Del Contrato en las Bases Estándar se encuentra establecido :  
¿ En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es 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 establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

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

Entidad convocante :	EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA
Nomenclatura :	AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20561126934	Fecha de envío :	27/05/2024
Nombre o Razón social :	SIE AMERICA S.A.C.	Hora de envío :	21:43:50

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

En lo correspondiente a la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, solicitamos que se incluya en actividades similares a: Servicio Centro Autorizado de Servicios (CAS), Servicios de Atención al Cliente en empresas del sector de Distribución eléctrica, Servicio de actividades técnico comerciales: conexiones nuevas, cortes y reconexiones, Servicios de reducción de pérdidas.

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

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

artículo 2 de la ley de contrataciones del estado

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

Se acoge parcialmente, como actividades similares a los Centro Autorizados de Servicios (CAS) en los cuales se considere en el detallado de su factura la actividad de Atención al Cliente.  
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria se precisa las actividades consideradas como servicios similares en las Bases Estándar:

Requisitos:

**C.- EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Dos Millones y 00/100 soles (S/ 2,000,000.00), 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:

- Servicios de atención al cliente.
- Servicio de atención de reclamos.
- Servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales.

Respecto a los Servicios de los Centros Autorizados de Servicio (CAS) se acoge parcialmente la experiencia, siempre que se detalle en la facturación las Actividades de Atención al Cliente.

No se Acogen las Actividades Técnico Comerciales de Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones y Servicio de Reducción de Pérdidas, ya que corresponde actividades técnicas de campo, y el presente servicio son actividades de gabinete.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el Area Usuaria integran en las bases lo siguiente :

Literal C, del numeral 3.2 Requisitos de Calificación:

Las Actividades de los Centros Autorizados de Servicio (CAS) relacionadas a Atención al Cliente

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:  
¿Con qué frecuencia mensual que se utilizará el enosa movil? ¿Quién asumirá el traslado o movilidad de enosa movil?  
¿Y favor indicarnos para el calculo de los viaticos la cantidad de personal relizaran la atencion itinerante? En caso que el tiempo del grupo itinerante sea mayor a un día como Enosa, reconoce los hospedaje?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :  
La frecuencia mensual será de 01 vez por semana.  
El Contratista deberá considerar en su oferta los gastos por traslado o movilidad, viáticos y hospedaje (cuando se requiera)  
La cantidad de personal son 03 personas (Supervisor y las 02 atendedoras)

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Pueden indicarnos el horario de trabajo ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Área Usuaría en coordinación con el Comité de Selección precisa:

EL Contratista debe cumplir el Horario de Atención al Usuario: de Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas la atención al público.

Sin embargo, personal al interno deberá cumplir con sus horas legales semanales

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

¿La unidad motorizada puede ser alquilada o tiene que ser propia?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa:  
EL Contratista debe garantizar la disponibilidad de los equipos durante la ejecución del mismo. No se precisa que estos deban ser propiedad de la Contratista.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:  
¿Es necesario contar con personal de seguridad y personal de limpieza para el local Atención al Cliente Sede UE Sullana? En caso sea afirmativo deberán estar a tiempo completo?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que es necesario contar con personal de vigilancia y limpieza en su local. Asimismo el personal de vigilancia debe permanecer durante la atención al público (08:00 a 16:00 horas) y el personal de limpieza, debe laborar parcialmente de manera diaria (06:00 a 08:00 horas).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Sobre la folleteria básica, precisar lo siguiente: Periodo de duraciòn de los 100 millares (anual o todo el contrato), Que formato folleteria solicitan A4 ò A5,etc .

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el metrado de 100 millares es anual, El tamaño de la folletería en A4, las artes se compartirán al postor ganador.

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

null



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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO, SE SOLICITA QUE SE CONSIDERE LA EXPERIENCIA EN EMPRESAS CONTRATISTAS (TERCERIZADO) DEL SECTOR ELECTRICO.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comite de Selección en Coordinación con el Area Ususria precisa ;

La experiencia mínima de tres (03) años como coordinador y/o supervisor y/o Jefe y/o lider y/o administración de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de actividades Técnico - Comerciales.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder de actividades de control de pérdidas en empresas del sector de distribución eléctrica

Se precisa que la experiencia en empresas del Sector de Distribución de Energía Eléctrica, incluye a las Contratistas.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integra en sus bases :

En el literal B.4 Experiencia del Personal Clave del Numeral 3.2 de Requisitos de Calificación y en el Numeral 6.2.1 del Requerimiento:

Experiencia mínima de tres (03) años como coordinador y/o supervisor y/o Jefe y/o lider y/o administración de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica. (concesionarias o contratistas)

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de actividades Técnico - Comerciales.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder de actividades de control de pérdidas en empresas del sector de distribución eléctrica (concesionarias o contratistas)

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:  
REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO, SE SOLICITA QUE ¿ SE PUEDE CONSIDERAR LAS CARRERAS TECNICAS O UNIVERSITARIAS DE: MARKETING, ECONOMIA Y CIENCIAS DE LA

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, y se incluye en la formación académica del supervisor las carreras universitarias de Marketing, Economía y Ciencias de la Comunicación.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el Area Usuaría integra en sus bases lo siguiente:  
Literal B.3.1 de Formación Académica de los Requisitos de Calificación y en el Numeral 6.2.1 del Requerimiento se incluye: carreras universitarias de Marketing, Economía y Ciencias de la Comunicación.

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO, ¿SE PUEDEN CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: GERENTE COMERCIAL, DE SERVICIO, DE OPERACIONES, ADMINISTRADOR, SUPERVISOR DE PLATAFORMA, SUPERVISOR, COORDINADOR, JEFES O LIDERES DE SERVICIO DE

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área Usuaria precisa :

\*Experiencia

Experiencia mínima de tres (03) años como coordinador y/o supervisor y/o Jefe y/o líder y/o administración de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de atención y/o resolución de reclamos de empresas del sector de distribución de energía eléctrica. (concesionarias o contratistas)

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder del servicio de actividades Técnico - Comerciales.

- Supervisor y/o coordinador y/o Jefe y/o líder de actividades de control de pérdidas en empresas del sector de distribución eléctrica (concesionarias o contratistas)

Muy Importante : Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:  
REFERENTE A LA EXPERIENICA DEL PERSONAL PARA ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA, SE ENTIENDE QUE ¿ SE PUEDE CONSIDERAR LA EXPERIENCIA COMO ATENCION AL CLIENTE EN EMPRESAS DE CUALQUIER RUBRO COMO: CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS, ASEGURADORAS, TEXTIL, METALMECANICAS, TRANSPORTE, METALMECANICA, U OTROS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisa :  
Contar con una experiencia mínima de dos (02) años, como asistente en los servicios en empresas de atención al cliente.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL PERSONAL PARA ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA, ¿SE PUEDEN CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: ASESOR, GESTOR, OPERADOR, TELEOPERADOR, CAJERO, PERSONAL DE ATENCION EN PLATAFORMA, BACK OFFICE O EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE O ANALISTA Y/O ASISTENTE DE SERVICIOS DE RECLAMOS?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa que se amplía a: Personal de Atención en Plataforma, Back Office o Ejecutivo de Atención al Cliente y/o Asistente de servicios de reclamos.

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

El comité de selección en coordinación con el Área Usuaría integran en las bases lo siguiente :  
En el Numeral 6.2.2 del Requerimiento :  
Contar con una experiencia mínima de dos (02) años, como asistente, asesor, gestor, operador, personal de plataforma, back office o Ejecutivo de atención al Cliente y/o analista y/o asistente de servicios de reclamos en los servicios en empresas de atención al cliente.

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:  
REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL TECNICO ELECTRISISTA - VERIFICACION CAMPO, SE SOLICITA QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LAS CARRERAS TECNICAS O UNIVERSITARIAS DE: TECNICO ELECTRONICA INDUSTRIAL, MECANICA AUTOMOTRIZ, MECANICA ELECTRICA, INGENIRIA ELECTRICA, MECANICA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El Comité de Selección en Coordinación con el área Usuaría : amplia estudios en carreras técnicas de Electrónica Industrial, Mecánica Automotriz, Mecánica Eléctrica y Electricidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran en las bases en el numeral 6.2.3 del Capítulo III del Requerimiento  
6.2.3 Un ( 1 ) Técnico Electricista para Verificaciones en Campo, Toma de lectura y notificaciones .

\* Perfil  
Con estudios técnicos concluidos en electricidad Industrial, Mecánica Automotriz, Mecánica Eléctrica y Electricidad.

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL TECNICO ELECTRISISTA - VERIFICACION CAMPO, ¿SE PUEDEN CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE:TECNICO INSTALADOR, VALIDADOR, INSPECTOR, VERIFICADOR, OFICIAL ELECTRICISTA, TECNICO EN MANTENIMIENTO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el área Usuaría ampliar con cargos de Técnico Instalador, Validador, Inspector, Verificador, Oficial electricista y técnico mantenimiento.

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

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran en las bases en el numeral 6.2.3 del Capítulo III del Requerimiento

6.2.3 Un ( 1 ) Técnico Electricista para Verificaciones en Campo, Toma de lectura y notificaciones .

Experiencia :

Contar con una experiencia mínima de un (01) año, como técnico, técnico instalador, validador, inspector, verificador oficial electricista y Técnico de Mantenimiento en los servicios en empresas de atención al cliente.

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:  
REFERENTE A LA EXPERIENICA DEL TECNICO ELECTRISISTA - VERIFICACION CAMPO, SE ENTIENDE QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LA EXPERIENCIA COMO TECNICO ELECTRICISTA EN EMPRESAS DE CUALQUIER RUBRO COMO: CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS, ASEGURADORAS, TEXTIL, METALMECANICAS, TRANSPORTE, METALMECANICA, U OTROS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :  
Contar con una experiencia mínima de un (01) año, como técnico en los servicios en empresas de atención al cliente.

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



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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:  
REFERENTE A LA DOCUMENTACION DEL PERSONAL A CONTRATAR, ¿SE CONSIDERA COMO VALIDO Y ACEPTABLE, LO INDICADO EN EL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES, POLICIALES, PENALES Y JUDICIACIADES QUE SE OBTIENE CON EL CERTIJOVEN / CERTIADULTO? SI O NO

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de Selección en coordinación con el área Usuaría precisan ;  
Se admiten los documentos de Certijoven y Certiadultos, ya que El certificado Único Laboral para Jóvenes y para Adultos (en adelante el Certificado Único Laboral o CUL) es un documento OFICIAL y GRATUITO que reúne la información que usualmente piden las empresas cuando postulas a un puesto de trabajo. Por ejemplo, tu identidad, antecedentes policiales, judiciales y penales, así como tu trayectoria educativa y experiencia laboral formal. Existen dos tipos de certificados: CERTIJOVEN y CERTIADULTO.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:  
En cuanto a la experiencia del postor, ¿es posible considerar solo el 88% del voucher de pago? Esto considerando que el 12% faltante corresponde a la detracción, depositada directamente al Banco de la Nación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan:  
El Postor debe acreditar el monto de la experiencia conforme a lo establecido en las Bases Estandar.  
En las bases estándar aprobadas por el OSCE se considera más de una posibilidad a efectos de que las operaciones para sustentar la experiencia del postor, sean acreditadas por un proveedor cuando participa en un procedimiento de selección.  
En las bases integradas se establece dos grupos de documentación para la acreditación de la experiencia, e incluso dentro de esta se prevé más de una posibilidad, sin limitar en ningún caso un solo tipo de documento; ello con la finalidad de no transgredir el principio de libertad de concurrencia previsto en el literal a) del artículo 2 de la Ley.  
En esa línea, los postores tienen, en principio, la libertad de decidir por una u otra opción para acreditar su experiencia; a partir de dicha elección, los postores son responsables de que la documentación presentada contenga la información suficiente para demostrar que han llevado a cabo la actividad que precisamente les ha permitido obtener experiencia en determinado rubro económico, y que por ello han obtenido una determinada contraprestación que debe equivaler, como mínimo y en total, al monto previsto en las bases del procedimiento de selección.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de cobranzas y/o contact center y/o atención al cliente, ya que el objeto de la convocatoria corresponde que tiene que ver con call y center y medios digitales.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría acoge parcialmente lo solicitado en la presente consulta :  
Respecto al Servicio de Cobranza de Call center, esta no es considerada un servicio similar por lo siguiente: se trata de la gestión de la recuperación de pagos pendientes, orientados a que la empresa tenga cuentas saludables que le permitan tener un flujo de caja para el financiamiento de sus operaciones.  
Servicio de Contact Center: siempre que se encuentre relacionado al servicio al cliente proporcionando información y soporte acerca de los productos y servicios, . Los call centers que atienden llamadas entrantes y salientes para ventas, gestión de atenciones y soporte técnico, en empresas del servicio público.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

¿Se exige que el personal este en un régimen laboral como por ejemplo: mype, general ó RXH?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :

Se precisa que, la contratista debe cumplir con las obligaciones laborales dentro del régimen del cual se desarrolla.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Se podrá subcontratar o tercerizar?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa que en el Requerimiento no autoriza la subcontratación.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Es posible la participación de empresas Mype?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa:  
Para ser proveedor del Estado tienes que inscribirte en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) como proveedor de bienes y/o servicios. Asimismo, puedes inscribirte como persona natural o jurídica

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

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Para las empresas Mype sobre la experiencia del postor en la especialidad, ¿cuánto sería el monto facturado a presentar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisa:  
Se precisa, que siendo de un proceso de adjudicación simplificada derivada de un concurso publico, se mantiene las condiciones de las bases iniciales y por la cuantía del proceso las bases no contemplan beneficios a las MYPES en cuanto a la experiencia del postor.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible recibir adelantos para el inicio del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría , precisa que en el requerimiento no se contempla adelantos.

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

null



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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el sistema de contratación es a Suma Alzada, por consiguiente no esta en función al numero de atenciones.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Favor de indicar el TDA (Nivel de Atención) porcentaje de llamados que pueda contestar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa:

Se precisa, que dentro de las actividades de atención al cliente, no se encuentran las actividades de llamadas en el presente servicio.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Favor de indicar el Tiempo Medio Operativo (TMO)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el tiempo promedio del cliente en módulo es 600 segundos, tiempo en el cual se registrará todo lo que el cliente, usuario o solicitante requiera en un sólo registro, salvo que se trate de un Recurso diferente.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el tiempo del nivel de servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el tiempo promedio del cliente en módulo es 600 segundos, tiempo en el cual se registrará todo lo que el cliente, usuario o solicitante requiera en un sólo registro, salvo que se trate de un Recurso diferente.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es factible que las facturadas a generar sean negociables (factoring)?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el postor ganador de requerir factoring, lo puede solicitar cumpliendo con los requisitos.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Cuánto es el plazo para la capacitación del personal?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, El plazo para las actividades de capacitación es de quince (15) días calendario.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:  
ES POSIBLE SUBCONTRATAR AL PERSONAL REQUERIDO POR UNA EMPRESA QUE PERTENECE AL GRUPO DEL POSTOR?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa que en el Requerimiento no autoriza la subcontratación.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el plazo entre firma de contrato e inicio de servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, El plazo para las actividades de implementación e inicio de actividades es de quince (15) días calendario.

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

null



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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el sueldo estimado para el personal clave según lo propuesto por la entidad?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la contratista debe cumplir con las obligaciones laborales dentro del régimen del cual se desarrolla.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

La capacitación es brindada por el contratista o por la entidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la capacitación debe ser brindada por el contratista a su personal.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:36:51

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:  
En el punto 3.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE nos requieren mínimo 3 años detallando diferentes cargos en diversas áreas. Confirmarnos si solo es necesario la experiencia en uno de los 4 puntos?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa, que la experiencia del mínimo de 03 años pueda ser cualquiera de los cargos.

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

Entidad convocante :	EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA
Nomenclatura :	AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	18:40:17

Consulta:

Nro. 36

Consulta/Observación:

Considerar como servicios similares:  
Servicio Centro Autorizado de Servicios (CAS).  
Actividades Tecnico Comerciales.  
Ya que en la experiencia del Supervisor estan considerando experiencia en Actividades Técnico Comerciales.  
La solicitud es razonables dentro del contexto.

Acápíte de las bases :

Sección: Especifico

Numeral: 3.2

Literal: C

Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, como actividades similares a los Centro Autorizados de Servicios (CAS) en los cuales se considere en el detallado de su factura la actividad de Atencion al Cliente.  
El Comité de Selección en coordinación con el Area Usuaría se precisa las actividades consideradas como servicios similares en las Bases Estandar:  
Requisitos:  
C.- EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD  
El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Dos Millones y 00/100 soles (S/ 2,000,000.00), 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:  
- Servicios de atención al cliente.  
- Servicio de atención de reclamos.  
- Servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales.  
Respecto a los Servicios de los Centros Autorizados de Servicio (CAS) se acoge parcialmente la experiencia, siempre que se detalle en la facturación las Actividades de Atención al Cliente.  
No se Acogen las Actividades Tecnico Comerciales de Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones y Servicio de Reducción de Perdidas, ya que corresponde actividades técnicas de campo, y el presente servicio son actividades de gabinete.

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

El Comité de Selección en Coordinación con el Area Usuaría integran en las bases lo siguiente :  
Literal C, del numeral 3.2 Requisitos de Calificación:  
Las Actividades de los Centros Autorizados de Servicio (CAS) relacionadas a Atención al Cliente.

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS	Hora de envío :	22:50:48

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:  
Se solicita que se acepte en el local de atención al cliente el suministro eléctrico monofásico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: a

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

Página: 50

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se acoge, el local puede tener un suministro eléctrico monofásico.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	23:22:23

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:  
Teniendo en cuenta la experiencia del postor en la especialidad se solicita se pueda reducir la experiencia del postor a 1.5 millones con la finalidad de fomentar la libre participación del proceso

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan :  
En las Bases estándar del OSCE, para la experiencia del postor se puede solicitar al postor la acreditación de un monto facturado , que no podrá ser mayor a tres veces el valor estimado de la contratación, criterio que estamos cumpliendo.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	23:22:23

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que se esta considerando los servicios de atención al cliente y servicios de atención de reclamos, se solicita también se considere como experiencia similar los servicios CAS siquiera con un 50% de la experiencia facturada

Acápíte de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 3.2Literal: cPágina: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, como actividades similares a los Centro Autorizados de Servicios (CAS) en los cuales se considere en el detallado de su factura la actividad de Atención al Cliente.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	23:22:23

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

Teniendo en cuenta que dentro de la experiencia similar están considerando servicios de supervisión de actividades comerciales ,solicitamos se considere también supervisión de actividades de control de perdidas

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

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

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

EL Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría precisa que como servicios similares se incluyó:  
Servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales.  
La Supervisión de Control de Pérdidas se considera como Actividades Comerciales.

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

null



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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	23:22:23

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:  
Teniendo en cuenta que están considerando como experiencia actividades de supervisión solicitamos también se considere como experiencia similar los servicios de supervisión de procesamiento de datos y monitoreo de lasd actividades de contrastes

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, por que, EL Servicio de Supervisión de Procesamiento de Datos y Monitoreo de las Actividades de Contraste consiste en la supervisión, procesamiento de datos y monitoreo de las actividades de contraste en el área de concesión de ELECTRONOROESTE S.A. (Piura y Tumbes) y de los servicios complementario ejecutados incluye: Reporte Anexo N°02 Lote de Medidores Programados y Alternativo ; Reporte Anexo N°03 Lote Semanal de Medidores Programados (LSMP y LSMA); Reporte Anexo N°4.1 Reporte Semanales de los contraste de Medidores; Reporte Anexo N° 4.2 Reporte Semanales de los Reemplazos de Medidores; Reporte Anexo.

Como se puede observar no abarca las actividades relacionadas al objeto de la contratación del presente proceso, por lo que no se considera como uno de los servicios similares.

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

null

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	23:22:23

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta la experiencia del postor se solicita se considere también como experiencia similar los servicios de ejecución de actividades comerciales y/o control de perdidas

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, debido a que el servicio de ejecución de actividades técnico comerciales y/o control de perdidas, no están relacionadas con el servicio de atención al cliente.

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

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

Nomenclatura :AS-SM-44-2024-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 LA UNIDAD DE NEGOCIO SULLANA EN EL ÁMBITO ELECTRONOROESTE S.A

Ruc/código :	20601624088	Fecha de envío :	29/05/2024
Nombre o Razón social :	GONZALES Y DE LA CRUZ SAC - GOYDEL	Hora de envío :	23:22:23

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:  
Teniendo en cuenta el plazo contractual, en su bases indican un plazo de implementación de 15 días, se solicita que este se amplíe a 30 días, teniendo en cuenta la gran cantidad de implementación solicitada

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: - Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que, se considera que para las actividades a desarrollarse durante la etapa de implementación, el plazo se amplía a quince (15) días calendario, tiempo en que los plazos para tramite de licencia de funcionamiento, defensa civil y demás implementación es suficiente.

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