

ANEXO 1

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA TALARA - ELECTRONOROESTE S.A.

CP-SM-9-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

ADMISIÓN DE OFERTA	MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L.	COMERCIAL NORTE	KOBRANZAS S.A.C.	ANICA PERU S.A.C.	CONSORCIO F Y M	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SCRL	CONSORCIO TALARA
a) Declaración jurada de datos del postor. (Anexo N° 1)	Conforme, lo acredita en el folio 003	Conforme, lo acredita en el folio 001	Conforme, lo acredita en el folio 001	Conforme, lo acredita en el folio 001	Conforme, lo acredita en el folio 001 al 003	Conforme, lo acredita en el folio 004	Conforme, lo acredita en el folio 003 y 007
b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta. En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto. En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda. En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.	Conforme, lo acredita en el folio 003 al 006	Conforme, lo acredita en el folio 002 al 006 008 al 012	Conforme, lo acredita en el folio 002 al 008	Conforme, lo acredita en el folio 002 al 004	Conforme, lo acredita en el folio 004 al 008	Conforme, lo acredita en el folio 006 al 009	Conforme, lo acredita en el folio 004 al 006
c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (Anexo N° 2)	Conforme, lo acredita en el folio 008	Conforme, lo acredita en el folio 014	Conforme, lo acredita en el folio 009	Conforme, lo acredita en el folio 005	Conforme, lo acredita en el folio 009	Conforme, lo acredita en el folio 010	Conforme, lo acredita en el folio 008
d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (Anexo N° 3)	Conforme, lo acredita en el folio 009	Conforme, lo acredita en el folio 015	Conforme, lo acredita en el folio 010	Conforme, lo acredita en el folio 006	Conforme, lo acredita en el folio 010	Conforme, lo acredita en el folio 011	Conforme, lo acredita en el folio 009
e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4)	Conforme, lo acredita en el folio 010	Conforme, lo acredita en el folio 016	Conforme, lo acredita en el folio 011	Conforme, lo acredita en el folio 007	Conforme, lo acredita en el folio 011	Conforme, lo acredita en el folio 012	Conforme, lo acredita en el folio 010
f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (Anexo N° 5)	no aplica	Conforme, lo acredita en el folio 017 al 019	no aplica	no aplica	Conforme, lo acredita en el folio 012 al 014	no aplica	Conforme, lo acredita en el folio 011 al 012
g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el Anexo N° 6. El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.	Conforme, lo acredita en el folio 011	Conforme, lo acredita en el folio 020	Conforme, lo acredita en el folio 012	Conforme, lo acredita en el folio 009	Conforme, lo acredita en el folio 015	Conforme, lo acredita en el folio 057	Conforme, lo acredita en el folio 013
RESULTADO (ADMITIDO O NO ADMITIDO)	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO

EL COMITÉ

Patricia Fabiola Estrada Hurtado (Presidente)
Gabriel Edgardo Alzamora León (I Miembro)
Armando Elmo Morales Alamo (II Miembro)

ALZAMORA LEON
Gabriel Edgardo
FAU
20102708394 soft
Firmado digitalmente
por ALZAMORA LEON
Gabriel Edgardo FAU
20102708394 soft
Fecha: 2024.05.31
15:59:22 -05'00'

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA TALARA - ELECTRONOROESTE S.A.									
CP-SM-9-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1									
EVALUACION DE OFERTAS									
	CRITERIO DE EVALUACIÓN – OBLIGATORIO	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN	MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L.	COMERCIAL NORTE	KOBRANZAS S.A.C.	ANICA PERU S.A.C.	CONSORCIO F Y M	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SCRL	CONSORCIO TALARA
A.	PRECIO	La evaluación consistirá en asignar un puntaje de cien (100) a la oferta de precio más bajo y otorga a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMO}{O_i}$	S/1,854,166.26	S/1,530,621.97	S/3,828,188.00	S/3,593,653.00	S/1,408,744.98	S/1,327,990.66	S/1,610,416.80
	<u>Criterio:</u> Se evaluará considerando la oferta económica del postor.	i = Oferta	71.62	86.76	34.69	36.95	94.27	100.00	82.46
	<u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el monto de la oferta (Anexo N° 6)	Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMO = Puntaje Máximo del precio PUNTAJE TOTAL: 100 puntos							
PUNTAJE OBTENIDO			71.62	86.76	34.69	36.95	94.27	100.00	82.46
ORDEN DE PRELACIÓN (PUESTO)			5°	3°	7°	6°	2°	1°	4°

Patricia Fabiola Estrada Hurtado (Presidente)
Gabriel Edgardo Alzamora León (I Miembro)
Armando Elmo Morales Alamo (II Miembro)

ALZAMORA
LEON Gabriel
Edgardo FAU
20102708394
soft

Firmado
digitalmente por
ALZAMORA LEON
Gabriel Edgardo FAU
20102708394 soft
Fecha: 2024.05.31
15:59:35 -05'00'

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA TALARA - ELECTRONOROESTE S.A.		
CP-SM-9-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1		
REQUISITO DE CALIFICACION	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SCRL	CONSORCIO F Y M
B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL B.2 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA Requisitos: Cinco (5) locales: > Máncora: El local debe tener como mínimo 30 metros cuadrados > Los Órganos: El local debe tener como mínimo 30 metros cuadrados > El Alto: El local debe tener como mínimo 30 metros cuadrados > La Brea: El local debe tener como mínimo 30 metros cuadrados > Pariñas: El local debe tener como mínimo 120 metros cuadrados Acreditación: Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida	Si cumple del folio 51 al 55	Si cumple, folio 20 al 28
B.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA Requisitos: Profesional - Bachiller universitario o profesional técnico, en cualquier carrera. del personal clave requerido como Dos (2) Supervisor del Servicio. Acreditación: El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/ , según corresponda. En caso el GRADO O TÍTULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.	Si cumple del folio 38 y 45 El detalle se encuentra en el cuadro anexo	Si cumple, del folio 30 al 29 El detalle se encuentra en el cuadro anexo
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE Requisitos: Experiencia mínima de dos (2) años en supervisor o coordinador o jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros) o Coordinador en actividades de control en el front y back Office, Supervisor del Servicio de Atención de Reclamos en empresas del Sector de Distribución de Energía Eléctrica . ó Experiencia mínima de tres (3) años en personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente, Analista del Servicio de Atención de Reclamos en empresas del Sector de Distribución de Energía Eléctrica. del personal clave requerido como Dos (2) Supervisor del Servicio <u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u> Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.	Si cumple, del folio 39 al 42 y del folio 46 al 48 El detalle se encuentra en el cuadro anexo	Si cumple, del folio 30 al 29 El detalle se encuentra en el cuadro anexo
C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD Requisitos: El El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 450,000.00 (CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL Y 00/100 SOLES) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: - Servicio de actividades comerciales: conexiones nuevas, cortes y reconexiones. - Servicio de atención de reclamos. - Servicio de cobranza. - Servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales. Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago , correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.	Si cumple del 15 al 32 El detalle se encuentra en el cuadro anexo	Si cumple del 61 al 210 El detalle se encuentra en el cuadro anexo
CALIFICADA / DESCALIFICADA	CALIFICADO	CALIFICADO
BUENA PRO	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SCRL	S/ 1,327,990.66

EL COMITÉ
Patricia Fabiola Estrada Hurtado (Presidente)
Gabriel Edgardo Alzamora León (I Miembro)
Amando Elmo Morales Alamo (II Miembro)

ALZAMORA
LEON Gabriel
Edgardo FAU
20102708394
soft

Firmado digitalmente
por ALZAMORA LEON
Gabriel Edgardo FAU
20102708394 soft
Fecha: 2024.05.31
15:59:49 -05'00'

SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SCRL

DETALLE EXPERIENCIA DEL PERSONAL: Supervisor del Servicio 1er
NOMBRE: YACKELINE ZADITH HERRERA SANDOVAL
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

N°	DETALLE DE PUESTO	LUGAR DE TRABAJO	FECHA - INICIO	FECHA - FIN	TOTAL AÑOS
1	SUPERVISORA EN ATENCION AL CLIEINTE SERVICIOS MENORES	EL ALTO, LOS ORGANOS Y MÁNCORA	9/09/2020	4/03/2021	176.00
2	SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE OFICINA PRINCIPAL	SECHURA	1/07/2021	23/07/2023	752.00
3	COORDINADORA DE ATENCION EN OFICINAS COMERCIALES UNIDAD OPERATIVA TALARA	PROVINCIA DE TALARA	25/07/2023	25/05/2024	305.00
TOTAL ACREDITADO EN AÑOS					3.38

DETALLE EXPERIENCIA DEL PERSONAL: Supervisor del Servicio 2do
NOMBRE: EVENLING BARRETO FEJOO
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

N°	DETALLE DE PUESTO	LUGAR DE TRABAJO	FECHA - INICIO	FECHA - FIN	TOTAL AÑOS
1	SUPERVISORA DE ATENCION AL CLIENTE Y RECUDACION EN OFICINA PRINC. Y PROV. CONTRALMIRANTE VILLAR Y ZARUMILLA Y CENTROS POBLADO DE TUMBES	TUMBES	1/11/2014	22/08/2018	1390.00
2	SUPERVISORA EN LAS INSTALACIONES EN TUMBES	TUMBES	23/08/2018	31/03/2020	La constancia no indica el nombre u objeto del servicio que ha supervisado
3	SUPERVISORA DE ATC	TUMBES	1/03/2021	30/09/2021	213.00
TOTAL ACREDITADO EN AÑOS					4.39

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Nº	CLIENTE	CONTRATO / FACTURA	OBJETO	FOLIO	FECHA DE CONTRATO	MONTO DE CONTRATO / FACTURA	PARTICIPACIÓN (%)	MONTO DECLARADO PARA EL CONCURSO	COMENTARIO
1	ELECTRONOROESTE S.A.	CONTRATO 150-2021/ENOSA S.A	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE ELECTRONOROESTE S.A SECHURA	15 AL 32	1/05/2021	S/ 528,832.58	NO APLICA	S/ 528,832.58	
								S/ 528,832.58	SI CUMPLE

CONSORCIO F Y M

DETALLE EXPERIENCIA DEL PERSONAL: Supervisor del Servicio 1er
NOMBRE: ROSA EMILIA SANCHEZ LOPEZ
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

N°	DETALLE DE PUESTO	LUGAR DE TRABAJO	FECHA - INICIO	FECHA - FIN	TOTAL AÑOS
1	SUPERVISOR - SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMSO 1 Y 2 INSTANCIA	SULLANA	3/11/2021	15/04/2024	894.00
2	ORIENTADORA AL CLIENTE - SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y GUIA AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES	SULLANA	14/10/2020	5/02/2021	114.00
TOTAL ACREDITADO EN AÑOS					2.76

DETALLE EXPERIENCIA DEL PERSONAL: Supervisor del Servicio 2do
NOMBRE: YANINA DARLENY RETO ALVARADO
FORMACIÓN ACADÉMICA: PRFESIONAL TECNICO EN COMPUTACION E INFORMATICA

N°	DETALLE DE PUESTO	LUGAR DE TRABAJO	FECHA - INICIO	FECHA - FIN	TOTAL AÑOS
1	EJECUTIVA DE ATENCION AL CLIENTE	ZONA RURAL -NEGOCIOS SUCURSALES	7/08/2023	15/04/2024	252.00
2	EJECUTIVA DE ATENCION AL CLIENTE	UNIDAD NEGOCIOS SUCURSALES	1/12/2020	15/01/2022	410.00
3	ATENCION AL CLIENTE Y ENCARGADA DE LA RECAUDACIÓN DE LA COBRANZA	BUENOS AIRES -SALITRAL-SAN JUAN DE	2/01/2017	31/10/2019	1032.00
TOTAL ACREDITADO EN AÑOS					4.64

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Nº	CLIENTE	CONTRATO / FACTURA	OBJETO	FOLIO	FECHA DE CONTRATO	MONTO DE CONTRATO / FACTURA	PARTICIPACIÓN (%)	MONTO DECLARADO PARA EL CONCURSO	COMENTARIO
1	ELECTRONORESTE S.A.	CONTRATO 132-2020/ENOSA	ATENCION AL CLIENTE	63 AL 78	2/12/2020	S/ 141,900.00	ORACIÓN F&M S.A.C. 50% Y	S/ 70,950.00	
2	ELECTRONORESTE S.A.	O.S. 1220038573	ATENCION AL CLIENTE	87	21/09/2021	S/ 35,200.00	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 35,200.00	
3	ELECTRONORESTE S.A.	O.S. 1220038655	ATENCION AL CLIENTE	89	28/09/2021	S/ 33,488.40	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 33,488.40	
4	ELECTRONORESTE S.A.	O.S. 1220038785	ATENCION AL CLIENTE	91	31/03/2021	S/ 80,000.00	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 80,000.00	
5	ELECTRONORESTE S.A.	O.S. 1220038752	ATENCION AL CLIENTE	93	8/03/2021	S/ 81,922.82	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 81,922.82	
6	ELECTRONORESTE S.A.	O.S. 1220039787	RESOLUCION DE RECLAMOS	95	23/11/2021	S/ 34,759.26	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 34,759.26	
7	ELECTRONORESTE S.A.	O.S. 1220040088	ATENCION AL CLIENTE	97	2/06/2022	S/ 34,879.68	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 34,879.68	
8	ELECTRONORESTE S.A.	CONTRATO 55/2021/ENOSA	ATENCION AL CLIENTE	99 AL 118	15/02/2021	S/ 1,041,193.30	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 519,263.46	
9	ELECTRONORESTE S.A.	CONTRATO 214-2021/ENOSA	RESOLUCION DE RECLAMOS UN SULLANA	123 AL 128	28/09/2021	S/ 486,219.00	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 411,894.97	
10	ELECTRONORESTE S.A.	CONTRATO 281-2021/ENOSA	RESOLUCION DE RECLAMOS UN TALARA	131 AL 136	30/12/2021	S/ 476,790.21	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 253,365.46	
11	ELECTRONORESTE S.A.	CONTRATO 067-2023	ATENCION AL CLIENTE	184 AL 188	18/07/2023	S/ 2,674,923.38	CIÓN F&M S.A.C. 50% Y TO	S/ 371,517.15	
12	ELECTRONORESTE S.A.	CONTRATO 017-2022	RESOLUCION DE RECLAMOS	189 AL 192	22/28/22	S/ 319,750.00	CORPORACIÓN F&M SAC	S/ 294,993.94	
								S/ 2,222,235.14	CUMPLE

COMITÉ
Patricia Fabiola Estrada Hurtado (Presidente)
Gabriel Edgardo Alzamora León (I Miembro)
Armando Elmo Morales Alamo (II Miembro)

ALZAMORA LEON
Firmado digitalmente
por ALZAMORA LEON
Gabriel Edgardo FAU
20102708394 soft
Fecha: 2024.05.31
16:00:03 -05'00'