

# 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	19:17:50

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Mínimo Sesenta (60) horas lectivas, en atención al cliente o gestión de reclamos o trabajo en equipo o normativas del Ministerio de Energía y Minas y Osinergmin del personal clave requerido como Coordinador del Servicio.

Mínimo Treinta (30) horas lectivas, en atención al cliente y/o gestión de relaciones con el cliente o escucha activa o comunicación efectiva o trabajo en equipo o habilidades blandas o Calidad de Atención al Usuario en las Instituciones Públicas del personal clave requerido como Atención al Cliente ¿ Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a)

Solicitamos que no se tome la capacitación como requisito de CALIFICACION ya en muchos casos el personal que ejecuta estas actividades no reciben este tipo de capacitaciones durante su servicio y en otros casos el personal que se presenta en la propuesta no es contratado para la ejecución del servicio.

Sin embargo, si solicitamos que la capacitación sea un requisito antes de firma el Acta de inicio de actividades, de esta manera se puedes sustentar que el personal si tiene la capacitación y certificación actualizada y correcta para el cumplimiento del servicio.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B.3.2    **Página:** 43

**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 finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el Coordinador, el personal de Atención al Cliente y Orientador tenga el conocimiento requerido, el mismo que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la capacitación requerida debe ser un requisito clave de evaluación.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

En referencia a las impresoras laser, pueden ser impresoras a tinta, manteniendo la velocidad de 40 ppm y demás características.

**Acápites 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 precisan :  
Conforme al numeral 4.2.1 Equipos de Cómputo (Página 26) las impresoras requeridas son multifuncionales para impresión láser, mínimo 30 ppm; dado que estas impresoras deben permitir una impresión rápida y de buena calidad para agilizar la atención al 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Por el area del local y cantidad de personas, consideramos un exceso exigir contar con suministro eléctrico trifásico. Se puede considerar a monofásico, con sus interruptores diferenciales y pozo de tierra

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 59

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

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

Se precisa que respecto del suministro eléctrico para cada oficina comercial puede ser un sistema monofásico; en consecuencia SE MODIFICA el suministro eléctrico a monofásico, quedando de la siguiente manera: "Suministro eléctrico monofásico, con tableros de distribución interno con llaves termo magnéticas, diferencial y puestas a tierra."

**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 las bases lo siguiente :  
Suministro eléctrico monofásico, con tableros de distribución interno con llaves termo magnéticas, diferencial y puestas a tierra.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

¿Se puede colocar ventiladores en las oficinas de La Huaca, I. Escudero y Pueblo Nuevo de Colán, en lugar de aire?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      **Página: 59**  
**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 :  
Los aires acondicionados funcionan ¿trasladando¿ el calor del interior del edificio hacia afuera, Los sistemas de aire acondicionado tienen una ventaja importante frente a los ventiladores, y es que enfrían el aire en lugar de simplemente generar corrientes de éste, y considerando las altas temperaturas en estas localidades, principalmente en época de verano, por lo que el postor debe considerar en su oferta el uso de aires acondicionados en todas las oficinas.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

¿Exigen alguna capacidad mínima en la nube para el resguardo de la información?

**Acápites 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 precisan :

Mínimo 500 GB

**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 : 4.2.1 Equipamiento Software:

EL CONTRATISTA, debe contar con una Nube (almacenamiento virtual en internet) en la que depositará o registrará los diversos documentos que reciba o genere diariamente en cada una de las actividades comprendidas en el presente servicio. Con una capacidad mínima de 500GB

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

¿De cuanta velocidad debe ser el internet en cada sede?

**Acápites 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 precisan :

Para la Oficina Paita: 1000 Mb como mínimo. Para las demás oficinas: 400 Mb como mínimo.

**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 :

4.2 Recursos para ser provistos por el proveedor.

4.2.1 Equipamiento

Para la Oficina Paita: 1000 Mb como mínimo y para las demás oficinas: 400 Mb como mínimo.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

---

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

En base a la pregunta anterior, favor de precisar si será necesario que este sea por fibra óptica.

**Acápites 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:**

No es una exigencia; sin embargo, EL CONTRATISTA debe asegurar que la calidad de la velocidad de la internet no genere lentitud en la atención al usuario.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

¿Cuáles son las características del equipo móvil?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      **Página: 25**

**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 CONTRATISTA proveerá como mínimo ocho (08) equipos celulares con sistema de comunicación abierta igual al que actualmente utiliza ELECTRONOROESTE S.A. , y por la necesidad del servicio estos equipos celulares deben contar con un Plan Mínimo de Comunicación para mantener activa las coordinaciones en forma permanente, el mismo que puede ser contratado con cualquier operador.

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

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría Integran lo siguiente en las Bases:  
Conforme al numeral 4.2.1 Comunicaciones (Página 25) los equipos celulares sí deben contar con un plan mínimo, quedando de la siguiente manera: "EL CONTRATISTA proveerá como mínimo ocho (08) equipos celulares con sistema de comunicación abierta, con un plan mínimo contratado con cualquier operador."

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

¿Cuál es el volumen mensual de las cantidades de los útiles de oficina?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      **Página: 25**

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

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

El Área Usuaria precisa lo siguiente :

Incluye Anexo en las bases con la información requerida : Ver Anexo A

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

EL comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria Integra a las bases el el Anexo A.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

Las impresoras pueden ser laser multifuncional con un minimo 42 ppm?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 25

**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 :  
Conforme al numeral 4.2.1 Equipos de Cómputo (Página 26) las impresoras requeridas son multifuncionales para impresión láser, mínimo 30 ppm; dado que estas impresoras deben permitir una impresión rápida y de buena calidad para agilizar la atención al 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL SERVICIO, SE SOLICITA CONSIDERAR EXPERIENCIA EN CONTRATISTAS DE EMPRESAS DEL SECTOR ELECTRICO.

**Acápites 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 :

La finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el Coordinador, tenga la experiencia requerida la misma que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la experiencia requerida debe ser en el Sector Eléctrico.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

EN LO CONCERNIENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR. SE SOLICITA CONSIDERAR EL GRADO DE EGRESADO, DEBIDO A QUE EN EL CONCURSO PUBLICO : CP-SM-15-2022-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1 PARA LOS MISMOS PERFILES SE CONSIDERO EL GRADO DE ENGRESADO.

**Acápites 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 Area Usuaría precisan que :  
Para la formación académica del personal clave Atención al Cliente Orientador del presente servicio se consideró unas opciones abiertas, ya que se incluye además del grado de bachiller, o estudios técnicos concluidos. Para el personal clave, las bases estándar consideran en la acreditación de la Formación Académica es con Título profesional o Grado de Bachiller o Título Técnico.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

EN LO QUE RESPECTA A LAS 30 HORAS LECTIVAS DE CAPACITACIONES EXIGIDAS AL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE - PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR, ¿ESTAS DEBEN SER 30 HORAS LECTIVAS DE CADA UNO DE LOS CINCO TEMAS: ATENCION AL CLIENTE Y/O GESTION DE RELACIONES CON EL CLIENTE, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACION EFECTIVA, TRABAJO EN EQUIPO, HABILIDADES BLANDAS? O ¿SON LAS 30 HORAS LA SUMATORIA DE LOS CINCO TEMAS? O ¿PUEDE SER DE SOLO UN TEMA?

Acápites 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 Usaria precisan : las 30 horas de capacitación como mínimo pueden ser en cualquier de los temas en atención al cliente y/o gestión de relaciones con el cliente o escucha activa o comunicación efectiva o trabajo en equipo o habilidades blandas.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR, SE SOLICITA QUE PUEDA CONSIDERARSE OTROS RUBROS A PARTE DEL SECTOR ELECTRICO. DE MANERA DE PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSTULANTES.

**Acápites 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 :

La finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el Coordinador, tenga la experiencia requerida la misma que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la experiencia requerida debe ser en el Sector Eléctrico.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

EN LO REFERENTE A LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE PLATAFORMA PRESENCIAL FRONT OFFICE Y ORIENTADOR, SE SOLICITA SE PUEDAN CONSIDERAR LOS CARGOS DE: PROMOTOR O AGENTE O ORIENTADOR O OPERADOR O ASESOR O EJECUTIVO.

**Acápites 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 :

La finalidad pública del presente servicio, es brindar una adecuada atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad, conforme a la base legal que nos rige en el sector y bajo la fiscalización del Organismo Supervisor OSINERGMIN, por tanto se requiere que el personal requerido como de Atención al Cliente Orientador , tenga la experiencia requerida la misma que nos permitirá dar una atención de calidad que redunde en nuestros usuarios del servicio público de electricidad, por tanto la experiencia requerida debe ser en el Sector Eléctrico.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites 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 que conforme al requerimiento y expediente de contratación no se han contemplado entrega de 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año

**Acápites 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 incluyen el anexo B en las Bases con la volumetría. Ver Anexo B

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

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría integran el anexo B en las Bases con la volumetría. Ver Anexo B

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

---

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites 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 servicio no incluye realizar o recibir llamadas

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

Favor de indicar el Tiempo Medio Operativo (TMO)

**Acápites 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:**

Conforme al numeral 4.1 se indica lo siguiente: "...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, debidamente documentado y aprobado por el Supervisor de Plataforma de 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 : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

¿Cuánto es el tiempo del nivel de servicio?

**Acápites 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:**

Conforme al numeral 6.0 Plazo de Ejecución Contractual se indica lo siguiente: "El plazo de ejecución del servicio será de 1095 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio."

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 21**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites 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, que Electronoroeste S.A. ejecutan factoring, siempre que cumplan 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

---

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 22**

**Consulta/Observación:**

Cuánto es el plazo para la capacitación del personal? Este se encuentra dentro del plazo de los 30 días calendario antes del inicio del servicio?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      Página: -

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

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

Durante el periodo de implementación EL CONTRATISTA debe realizar el Entrenamiento exigido en el numeral 4.6.1. remitiendo un informe con fotografías y lista de asistencia.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

---

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 23**

**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 Usuaria se precisa que No esta permitido 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

En cuanto a la experiencia del postor, ¿es posible considerar solo el 88% del voucher de pago?

**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 :

El Postor debe acreditar el monto de la experiencia conforme a lo establecido en las Bases Estándar.

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.

De esa manera, nótese que 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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:58:24

**Consulta: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites 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 :  
El Postor debe considerar en la Remuneración del Personal, cumplir con todas las obligaciones laborales, de acuerdo al régimen al que pertenece.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20515719165  
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 20:58:24

**Consulta: Nro. 26**

**Consulta/Observación:**

Se solicita que se agregue como experiencia en actividades similares los siguientes servicios con la finalidad de tener un alto índice de pluralidad de postores: Cobranza call center y contact center.

**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:

El participante solicita se incluyan la actividad de Cobranza call center y contact center sin especificar en que tipo de empresa, y siendo que se trata de un Servicio de Atención a Usuarios del Servicio Eléctrico, se considera incluir como servicio similar la Cobranza call center y Contact Center en Empresas del Sector Eléctrico. Las actividades del servicio de Cobranza Call Center y Contact Center, si bien no están relacionadas a la atención al cliente directamente, se relacionan en la medida que se realizan o reciben llamadas, se gestionan datos y contactos de los usuarios, por lo que es una experiencia que permitiría el objeto del presente servicio.

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

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.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA  
Nomenclatura : AS-SM-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:00

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

Es posible la participación de empresas Mype?

**Acápites 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 que: EL presente proceso de Selección se rige bajo el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, y pueden participar las empresa que cumplan los requisitos exigidos por el OSCE, incluyendo las Mypes

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20607051284

Fecha de envío : 04/06/2024

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

Hora de envío : 21:04:00

**Consulta: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites 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 :

Conforme al numeral 3.2 apartado C) (página 42) "El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Ochocientos Mil y 00/100 soles (S/ 800,000.00), 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."

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	04/06/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:00

**Consulta: Nro. 29**

**Consulta/Observación:**

De aceptarse empresas MYPE, ¿se tendrá que enviar el anexo del 5% de adelanto?

**Acápites de las bases :** Sección: Anexos      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 :

No se considera en el requerimiento adelantos.

El presente proceso se rige por las Ley de contrataciones del Estado, por lo que no es posible restringir participación de las Mypes.

**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-54-2024-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLAN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL AMBITO DE ELECTRONOROESTE SA, U.E. PAITA

Ruc/código : 20607051284  
Nombre o Razón social : ANICA PERU S.A.C.

Fecha de envío : 04/06/2024  
Hora de envío : 21:04:00

**Consulta: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

Dentro de los 30 días de implementación antes del inicio del servicio, ¿la capacitación del personal se realizará en el plazo establecido por la entidad?

**Acápites 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:**

Durante el periodo de implementación EL CONTRATISTA debe realizar el Entrenamiento exigido en el numeral 4.6.1. remitiendo un informe con fotografías y lista de asistencia.

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

null