


ANEXO 1

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE CHULUCANAS Y MORROPÓN DENTRO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL ALTO PIURA - ELECTRONOROESTE S.A.							
CP-SM-6-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1							
ADMISIÓN DE OFERTA	CONSORCIO JASA Y TRZA CONTRATISTAS	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Consortio F y M	TDEM S.R.L	MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L.	KOBRANZAS S.A.C.	DAJUVI E.I.R.L.
a) Declaración jurada de datos del postor. (Anexo N° 1)	Conforme, lo acredita en los folios 26 al 28	Conforme, lo acredita en el folio 5	Conforme, lo acredita en los folios 2 y 3	Conforme, lo acredita en los folios 2	Conforme, lo acredita en los folios 14 y 15	Conforme, lo acredita en los folios 2 y 3 (*) presenta firma pegada	Conforme, lo acredita en los folios 5 y 6
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 los folios 3 al 25	Conforme, lo acredita en los folios 6 al 10	Conforme, lo acredita en los folios 4 al 8	Conforme, lo acredita en los folios 3 al 8	Conforme, lo acredita en los folios 03 al 12	Conforme, lo acredita en los folios 4 al 11 (*) presenta firma pegada	Conforme, lo acredita en los folios 7 al 18
c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (Anexo N° 2)	Conforme, lo acredita en los folios 29 al 30	Conforme, lo acredita en el folio 11	Conforme, lo acredita en el folio 9	Conforme, lo acredita en el folio 9	Conforme, lo acredita en los folios 16 y 17	Conforme, lo acredita en los folios 12 y 13 (*) presenta firma pegada	Conforme, lo acredita en los folios 19 y 20
d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la presente sección. (Anexo N° 3)	Conforme, lo acredita en los folios 31 al 32	Conforme, lo acredita en el folio 12	Conforme, lo acredita en el folio 10	Conforme, lo acredita en el folio 10	Conforme, lo acredita en los folios 18 y 19	Conforme, lo acredita en los folios 14 y 15 (*) presenta firma pegada	Conforme, lo acredita en los folios 21 y 22
e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4)	Conforme, lo acredita en los folios 33 al 34	Conforme, lo acredita en el folio 13	Conforme, lo acredita en el folio 11	Conforme, lo acredita en el folio 11	Conforme, lo acredita en los folios 20 y 21	Conforme, lo acredita en los folios 16 y 17 (*) presenta firma pegada	Conforme, lo acredita en los folios 23 y 24
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)	Conforme, lo acredita en los folios 35 al 38	No corresponde	Conforme, lo acredita en el folio 12 y 13	No corresponde	No corresponde	No corresponde	No corresponde
g)  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.	S/ 1,022,297.61	S/ 979,953.93	S/ 1,156,416.75	S/ 1,309,725.72	S/ 989,500.00	S/ 1,317,721.00 (*) presenta firma pegada	S/ 1,089,129.23
RESULTADO (ADMITIDO O NO ADMITIDO)	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	ADMITIDO	NO ADMITIDO	ADMITIDO

(*) El postor KOBRANZAS S.A.C.: Presenta firmas pegadas en su oferta Técnica y Económica, asimismo el Anexo N° 6, no es subsnoble, de acuerdo a lo señalado en la LCE Artículo N° 60, Numeral 60.4. "En el documento que contiene el precio ofertado u oferta económica puede subsanarse la rúbrica y la foliación. La falta de firma en la oferta económica no es subsanable..."

EL COMITÉ

LUIS ALBERTO MARTINEZ HUAMANCHUMO (Presidente)

GABRIEL ALZAMORA LEON (I Miembro)

CARLO VALENTINO ARELLANO MIRANDA (II Miembro)

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

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

EVALUACION DE OFERTAS

	CRITERIO DE EVALUACIÓN – OBLIGATORIO	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L.	CONSORCIO JASA Y TRZA CONTRATISTAS	TDEM S.R.L	DAJUVI E.I.R.L.	Consortio F y M
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:	S/979,953.93	S/989,500.00	S/1,022,297.61	S/1,309,725.72	S/1,089,129.23	S/1,156,416.75
	<u>Criterio:</u>	$Pi = \frac{Om \times PMO}{Oi}$	100.00	99.04	95.86	74.82	89.98	84.74
	Se evaluará considerando la oferta económica del postor.	i = Oferta						
	<u>Acreditación:</u>	Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i						
	Se acreditará mediante el documento que contiene el monto de la oferta (Anexo N° 6)	Om = Precio de la oferta más baja PMO = Puntaje Máximo del precio						
PUNTAJE TOTAL: 100 puntos								
PUNTAJE OBTENIDO			100.00	99.04	95.86	74.82	89.98	84.74
PUNTAJE TOTAL			100.00	99.04	95.86	74.82	89.98	84.74
ORDEN DE PRELACIÓN (PUESTO)			1°	2°	3°	6°	4°	5°

EL COMITÉ
LUIS ALBERTO MARTÍNEZ HUAMANCHUMO (Presidente)
GABRIEL ALZAMORA LEON (I Miembro)
CARLO VALENTINO ARELLANO MIRANDA (II Miembro)

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

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

REQUISITO DE CALIFICACION	SERVICIOS TÉCNICOS ZORRITOS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L.	CONSORCIO JASA Y TRZA CONTRATISTAS
B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL B.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA Requisitos: Supervisor de plataforma (se evaluarán a 1 persona requerida): Con estudios Superiores (Titulado) Universitario, en Administración de Empresas y/o Contabilidad y/o Economía y/o Derecho, Ingeniería y/o Ciencias de la Comunicación para el Supervisor de Plataforma Atención Cliente. Ejecutivo de Atención al Cliente: (se evaluarán a 3 personas requeridas) Con estudios superiores y/o técnicos concluidos, en Contabilidad y/o Computación y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing, Educación y/o Sistemas y/o Informática y/o Cómputo y/o Asistente Administrativo. Acreditación: El profesional y/o técnico 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 : http://www.titulosinstitutos.pe/ , según corresponda. En caso el profesional y/o técnico no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor	Si cumple, acredita en los folios 190 al 199, 244 al 256, 281 al 288, 313 al 318, 330 al 338	Si cumple, acredita en los folios 024 al 032, 047 al 060, 075 al 081, 132 al 141, 160 al 162, 188 al 195, 214 al 218	Si cumple, acredita en los folios 041 al 057
B.3.2 CAPACITACIÓN Requisitos: Supervisor de Plataforma: (se evaluarán a 1 persona requerida) Contar con Cursos de capacitación en temas relacionados en: •Atención al usuario en entidades públicas. •Normativas del MEM y OSINERGMIN, relacionada a la Atención al Cliente. Con un mínimo de 30 horas lectivas en cada curso. Nota: También se aceptarán las capacitaciones internas ejecutadas por las empresas a sus trabajadores, las mismas que deben ser acreditadas con copia simple de constancias, certificados u otros documentos. Ejecutivo de Atención al Cliente: (se evaluarán a 3 personas requeridas) Contar con Cursos de capacitación en temas relacionados en: •Atención al usuario en entidades públicas. •Normativas del MEM y OSINERGMIN, relacionada a la Atención al Cliente. Con un mínimo de 30 horas lectivas en total en cada curso. Nota: También se aceptarán las capacitaciones internas ejecutadas por las empresas a sus trabajadores, las mismas que deben ser acreditadas con copia simple de constancias, certificados u otros documentos. Acreditación: Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos.	Si cumple, acredita en los folios 204 y del 211 al 243; 257 al 272 y 274; 289 al 291 y 309; 320 y 323 al 329; 339, 342 al 346 y 350 al 351	Si cumple, acredita en los folios 033 al 035, 071 al 074, 082 al 090, 152 al 159, 163 al 164 y 172 al 187, 200 al 212, 227 al 233	Si cumple, acredita en los folios 058 al 088
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE Requisitos: Supervisor de Plataforma: (se evaluarán a 1 persona requerida) Experiencia mínima de Un (01) año en temas relacionados a: Experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o administración de servicios de atención al cliente, cobranza de recibos y/o centros de atención del sector eléctrico. Ejecutivo de Atención al Cliente: (se evaluarán a 3 personas requeridas) Experiencia de seis (06) meses en temas relacionados a: Atención al Cliente, orientación al cliente y/o cobranza en empresas del sector eléctrico. <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, acredita en los folios 200 al 203 y del 205 al 210, 273 al 280, 292 al 312, 319 al 322, 339 al 341 y del 347 al 349	Si cumple, acredita en los folios 036 al 045, 061 al 070, 091 al 130, 142 al 151, 165 al 169 y 171, 196 al 199, 219 al 226	Si cumple, acredita en los folios 089 al 105

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

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

REQUISITO DE CALIFICACION	SERVICIOS TÉCNICOS ZORRITOS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L.	CONSORCIO JASA Y TRZA CONTRATISTAS
<p>C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/700 000.00 (quinientos mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se entenderá por Servicios Similares a aquellos servicios comprendidos en empresas de distribución eléctrica relacionados a: Atención al cliente presencial y/o virtual y/o de telefónica y/o cobranza de recibos de energía (atención en Front y Back office), atención de solicitudes, pedidos, consultas, reclamos en un sistema comercial; actividades técnico comerciales en campo. , experiencia en cobranza telefónica y/o call center y/o contact center en empresas de electricidad. <p>Acreditación:</p> <p>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.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p>	<p>Si cumple, acredita en los folios 16 al 187</p>	<p>No cumple, acredita en los folios 234 al 381</p> <p>No acredita correctamente, presenta contratos, ordenes de servicios sin conformidad y comprobantes de pago (factura) sin documento de calificación, de acuerdo a lo requerido en los requisitos de calificación de las bases.</p> <p>(*)</p>	<p>Si cumple, acredita en los folios 106 al 130</p>
CALIFICADA / DESCALIFICADA	CALIFICA	NO CALIFICA	CALIFICA

BUENA PRO	SERVICIOS TECNICOS ZORRITOS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	S/979,953.93
-----------	----------------------------------------------------------------------------	--------------

(*) El postor MULTISERVICIOS KIEFF E.I.R.L., no acredita correctamente la Experiencia del postor en la especialidad, de acuerdo a lo señalado en los requisitos de Calificación de las Bases

EL COMITÉ

LUIS ALBERTO MARTINEZ HUAMANCHUMBO (Presidente)

GABRIEL ALZAMORA LEON (i Miembro)

CARLO VALENTINO ARELLANO MIRANDA (ii Miembro)