

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20343493984	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ALAYZA CONSULTORES LEGALES ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	17:13:58

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Haciendo referencia a la posible rotación del personal de atención que señala en este punto: ¿Cuál es el porcentaje promedio de rotación del personal de atención en forma mensual, y cuál es el período promedio de permanencia del personal de atención en servicios anteriores?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.6 Literal: 6.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: El porcentaje de rotación de personal es de aproximadamente del 1% y el periodo de permanencia es de mínimo 01 año

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20343493984	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ALAYZA CONSULTORES LEGALES ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	17:13:58

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En este punto se pide al contratista un informe mensual con los siguiente puntos:

- i. Número de reclamos declarados fundados o fundados en parte.
- ii. Número de reclamos declarados infundados.
- iii. Tiempo promedio de atención de resolución de reclamos por unidad de negocio y a nivel de HIDRANDINA.
- iv. Número de documentos notificados de manera personal y correo electrónico certificad y otros.
- v. Informe estadístico de quejas (fundadas, infundadas, e improcedentes) y nulidades que declara el OSINERGMIN e inicio de procedimientos sancionadores en forma impresa y/o medio magnético.

Se solicita que HIDRANDINA proporcione la estadística mensual del último año de servicio del contratista de los 5 puntos mencionados,

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.3. **Literal:** 8.3. **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:i y ii: Total reclamos 2023: 38,554

Fundados 2023: 6,307

Infundado: 32,247

iii. Cajamarca: 18.51, Chimbote: 14.76, Huaraz: 16.87, La Libertad: 15.23, LLNorte: 17.52 dh

Hidrandina 2023: 18.91dh

iv. Personal: 38,404, Notaria: 17,279, Correo Electrónico Certificado: 11,237, Casilla Electronica: 10,820

v. Se adjunta estadística en excel.

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

Se adjunta estadística en excel.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20611419202	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	GRUPO DLABORUM PLUS S.A.C.	Hora de envío :	17:33:40

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se solicita 02 lectores, se consulta si puede incluirse como experiencia para este puesto la experiencia como notificador en campo, considerando que ambas actividades se realizan en campo y que la toma de lectura no implica conocimientos netamente técnicos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4.8 Literal: 0 **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Se acoge lo solicitado, se amplía la experiencia para los 02 lectores,

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

Experiencia:

un (01) año en trabajos o prestaciones como lector y/o notificador en campo.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20611419202	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	GRUPO DLABORUM PLUS S.A.C.	Hora de envío :	17:33:40

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Considerando que las Unidades de Negocio debe rentregar en físico o por o por medio electrónico la resolución notificada para que el postor ganador se encargue de efectuar el descargo en sistema ¿Qué medidas de control implementará la concesionaria para que sus unidades cumplan con remitir los documentos en el plazo establecido en el Flujograma "Descargo de Notificaciones en la Libertad y Otras Unidades"?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: anexo 4 Literal: 0 **Página: 49**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Se tiene implementado las Alertas automáticas emitidas por el Sistema Informático Comercial de Hidrandina, alertas emitidas al correo electrónico, con los reclamos pendientes de atención, de informes, y de notificación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Respecto a lo mencionado sobre las labores en modalidad presencial y/o homeoffice de mantener un 50% al total del personal en casos fortuitos, se puede deducir que el servicio puede brindarse de manera remota (homeoffice) para toda labor que se pueda efectuar desde ello? Teniendo en cuenta que personal de campo obligatoriamente es presencial. Confirmar

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: El 50% del total del personal puede realizar homeoffice según lo señalado en los Términos de Referencia. Es correcto el personal de campo obligatoriamente debe ser presencial, debido a la actividad que realizan.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Respecto a la actividad a realizar de actualización trimestral de precios de empresas contrastadoras, según experiencia estas son validadas por inacal y alcanzadas a las distribuidoras de energía, es decir, Hidrandina alcanzaría los informes y variaciones de precios a fin de validar que los precios remitidos por carta a los clientes estén actualizados o el Contratista debe comunicarse directamente con las empresas contratadoras, confirmar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:El postor ganador es el que se encarga de la actualización de relación de empresas contrastadoras y sus costos (teniendo en cuenta la actualizaciones de INACAL)y para posterior comunicación a los reclamantes y comunicación a Hidrandina.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Según menciona las actividades, el unico lugar donde El contratista validará inspecciones de lectura a los reclamos por facturación de energía sera en la uunn trujillo, moche y huanchaco, por lo que se entiende que en las otras unidades de negocio se tendrá un contratista adicional encargado de las validaciones de inspecciones de lectura en reclamos por facturación. Favor de confirmar

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.3 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Es correcto, se mantiene lo señalado en los términos de referencia

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Respecto a los envíos de notificaciones ya sea de cartas informativas, contraste, de admisibilidad:

1- EN caso de envío por correo o casilla electrónica, menciona que se realizarán desde el sistema NGC, es decir el propio sistema ngc enlazará directo las comunicaciones dirigidas a los cliente, siendo estas manejadas por los responsables de la contratista en el manejo, así mismo confirmar que 1 Uit será el costo del alquiler del sistema NGC. Confirmar

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:El alquiler anual de Sistema Optimus NGC es de 01 UIT, las notificaciones de casilla electrónica pueden efectuar desde NGC., pero según los TDR dentro de obligaciones específicas el postor ganador debe contar con un correo electrónico de comunicación certificado para efecto de notificación de los usuarios

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Respecto a los envíos de notificaciones ya sea de cartas informativas, contraste, de admisibilidad:

2. Respecto a la UUNN trujillo, moche y huanchaco, para la entrega de estos documentos en físico se podrá hacer uso del Tuo respecto al acto administrativo de notificación? u requieren que de no entregar estos vayan por medio de actos notariales, así mismo validar si cuando mencionan "la notaria que brinda servicios a Hidrandina", quiere decir que el costo ya está asumido por Hidrandina o debe presupuestarse dentro de los costos a presentar por el Contratista. Confirmar

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: El costo de notificación notarial la asume Hidrandina S.A., siempre que el contratista demuestre que agotó las notificaciones con la modalidad a su cargo

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Respecto a notificación de resoluciones:

1.EN caso de envío por correo o casilla eletronica, menciona que se realizarán desde el sistema NGC, es decir el propio sistema ngc enlazará directo las comunicaciones dirigidas a los cliente, siendo estas manejadas por los responsables de la contratista en el manejo, así mismo cuanto será el costo del alquiler del sistema NGC. Agregando ademas que en caso de notificaciones solo al correo electronico se debe esperar la conformidad de recepción del cliente, de no ser así se debe remitir al domicilio fisico por prelación, por lo cual se consulta si también se debería contemplar ello en los costos. Confirmar

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:El alquiler anual de Sistema Optimus NGC es de 01 UIT, las notificaciones de casilla electrónica pueden efectuar desde NGC (pero debe si contar con la conformidad del reclamante segpun norma)., pero según los TDR dentro de obligaciones específicas el postor ganador debe contar con un correo electrónico de comunicacion certificado para efecto de notificación de los usuarios (no se debe esperar confirmación del reclamante, por ello debe sere le correo certificado)

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Respecto a notificación de resoluciones:

1.EN caso de envío por correo o casilla eletronica, menciona que se realizarán desde el sistema NGC, es decir el propio sistema ngc enlazará directo las comunicaciones dirigidas a los cliente, siendo estas manejadas por los responsables de la contratista en el manejo, así mismo cuanto será el costo del alquiler del sistema NGC. Agregando ademas que en caso de notificaciones solo al correo electronico se debe esperar la conformidad de recepción del cliente, de no ser así se debe remitir al domicilio fisico por prelación, por lo cual se consulta si también se debería contemplar ello en los costos. Confirmar

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: El alquiler anual de Sistema Optimus NGC es de 01 UIT, las notificaciones de casilla electrónica pueden efectuar desde NGC (pero debe si contar con la conformidad del reclamante segpun norma)., pero según los TDR dentro de obligaciones específicas el postor ganador debe contar con un correo electrónico de comunicacion certificado para efecto de notificación de los usuarios (no se debe esperar confirmación del reclamante, por ello debe sere le correo certificado)

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Respecto a notificación de resoluciones:

2.Respecto a la uunn trujillo, moche y huanchaco, para la entrega de estos documentos en fisico en caso de no ser posible la entrega, se deberá remitir por notaría, se consulta si los costos de notaría también deben incluirse para la presentación de costos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:El costo de notificación notarila la asume Hidrandina S.A., siempre que el contratista demuestre que agotó las notificaciones con la modalidad a su cargo

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Respecto a los cumplimientos y resoluciones Jaru emitidas por osinergmin, se consulta sobre las posibles refacturaciones que se deban aplicar, ello será realizado también por personal del Contratista o este se realizará por propio personal de Hidrandina a fin de entregar las notas de credits y/o debito para el informe a elevar al regulador, favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Las refacturaciones las realiza el personal de Hidrandina S.A., y dicha acción se refleja en forma automaticamente en el sistema Optimus NGC al cual tendrá acceso la contratista

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Respecto al desistimiento, este se realizará cuando el cliente así lo solicite, por ello se validan en los TDR que se deberá tener líneas telefónicas con grabación para estos casos, sin embargo mencionar que al ser una vía de atención al cliente, se podría recibir reclamos en la misma, lo cual no sería posible registro, salvo derivación en línea con el área adecuada de registro, se tiene por parte de Hidrandina alguna contingencia para evitar llamadas de reclamos ingresante a la línea de desistimientos? Favor confirmar

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: La contratista debe contar con sistema de grabación de llamadas, para gestión con los reclamantes respecto a conciliaciones y/o desestimientos. De darse otras situaciones deben canalizar al cliente a los medios oficiales para su correcto registro.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Respecto a lo indicado en el punto a cumplir según 047-2009-OS/CS complementada con No.266-2012-OS-CD , se deberá armar la muestra y entregar trimestralmente según lo requerido por el regulador, por ello el punto indica que el contratista es responsable del seguimiento, armado y búsqueda a fin de completar los expedientes de muestra, como de analizar y validar que los estándares en la norma 266 de atención al cliente se cumplan al elevar los expedientes, es decir oír los audios y que estos cumplan con lo indicado por norma, sin embargo de encontrar irregularidad que pueda devenir en sap del caso, este se advertirá a Hidrandina para su conciliación? la conciliación debe efectuarla el propio contratista? o se subira aún así a fin de que los responsables de registro asuman la penalidad correspondiente, favor confirmar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:La conciliación es realizada por la misma contratistas y de obtener conciliación; los errores en registro corresponda a terceros, deben ser puesto en conocimiento de manera oportuna a Hidrandina S.A., a fin que aplique las acciones que corresponda

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Respecto a los 2 motocicletas para notificación y 2 para tomas de lectura, estas pueden reemplazarse por vehiculos? De ser así se mantendría el mismo año minimo de modernidad? 'Así mismo, de contemplar según distancias, que se requiera de más unidades de movilidad puede presentarse como costo validado por tramos recorridos y distancias entre localidades del contrato. Favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.4.7 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Se puede reemplazar sin considerar características menores a las requeridas, la cantidad es la minimo requerida en TDR, de aumentar unidades moviles es a criterio y costo de la contratista y de acuerdo a la demanda, ya que deben cumplir con los metrados y plazos establecidos

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Según el punto medidas de control, se deberán entregar informes respecto a los casos y los resultados de sus resoluciones, como de los procesos administrativos entregados y resultados de estos, estos informes deberán incluir casos unicamente desde que La contratista asume el proyecto y comienza operaciones? o al inicio de operaciones ya se tendrán expedientes en proceso que la contratista deberá asumir y por ende deberá incluir en los informes a entregar, así mismo de ser el caso y de al iniciar el proyecto se encuentren con expedientes que han incumplido el procedimiento y que pueda desencadenar una revocatoria, se tendrá contemplado ello por Hidrandina a fin de eximir de responsabilidad de ello a la contratista solo asignandole responsabilidad de todo caso que ingresa desde su inicio de actividades. Favor Confirmar

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** 8.3 **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Si al inicio de las labores existieran reclamos en proceso de atención, la contratista deberá asumir e informar resultados y de existir casos para segunda instancia o en proceso de resolver por parte del fiscalizador, la contratista deberá desplegar las acciones para obtener resultados positivos.

Los informes a emitir son de las acciones realizadas desde el inicio de labores

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Respecto al cuadro de cantidades estimadas para los 3 años de servicio, se valida que en los que respecta a resoluciones de primera instancia, la cantidad referencial es de 160 000 , es decir , 53, 333 aproximado por año, 4,444 por mes y 148 por día, entendiendo que con esa cantidad referencial se deberá proyectar los precios unitarios a presentar, para dichos montos anteriores mencionados existe algún porcentaje de variación que se pueda tener en cuenta a fin de la proyección de los precios? Favor confirmar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:La cantidad es de acuerdo a los TDR. Y podrá existir variación de acuerdo a la realidad presentada.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Se exige que el personal este en algún régimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:No tenemos exigencia, pero si deben cumplir con el regimen laboral dispuesto en el país

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

¿Cuál es el plazo de la etapa preoperativa?

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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Desde la firma del contrato hasta la firma de acta de inicio, no puede transcurrir mas de 15 días calendarios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Los feriados serán laborales? De ser así, quién se hará cargo del 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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Los feriados no son laborables

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

El contratista deberá presentar un plan de capacitación para su personal, el cual deberá contar con un mínimo de 2 cursos anuales externos¿ esta capacitación externa será cubierta por hidrandina ?

Acápites 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:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Todas las capacitaciones son cubiertas por la contratista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Se requiere la contratación de una personería jurídica constituida en el ámbito nacional, que acrediten experiencia y si es que este servicio, que representaría a una persona con esta función, no se debería incluir en la lista de personal que solicitan en la página 32 numeral 7.4.8 Del personal ?

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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: La contratista debe ser una persona jurídica constituida en el ámbito nacional y con la experiencia exigida en los TDR

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Exigen que sea un local de operaciones dentro de los siguientes lugares Trujillo, Cajamarca y Ancash ? O solo un local por todo el servicio ? Y si fuera asi favor indicarnos el metraje y sus características de cada local.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.3 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Solo un local por todo el servicio, el metraje y características debe ser el suficiente para el desarrollo normal del trabajo y la comodidad del persona y que cumpla con la ley de Salud y seguridad en el trabajo, contar con todas la autorizaciones y licencias de funcionamiento emitidos por los órganos competentes

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

El personal a laborar tendrá que hacerlo en las unidades de negocio de Hidrandina?

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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:No, solo deben laborar todos en la sede de local de la contatista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

PARA EL PERFIL DEL COORDINADOR GENERAL, ¿SE SOLICITA PUEDAN INCLUIRSE COMO EXPERIENCIA LOS PUESTOS DE: LIDER Y/O JEFE. IGUALMENTE SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION A USUARIOS Y/O ATENCION Y/O RESOLUCION DE RECLAMOS, DE MANERA DE PODER TENER UNA 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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Se acoge de manera parcial

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

tres (03) años de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o líder y/o jefe de administración de servicios públicos y/o privados y/o en procedimientos administrativos y/o conciliador y/o atención al público.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

PARA EL PERFIL DE SUPERVISOR, ¿SE SOLICITA QUE PARA EL PERFIL ACADEMICO SE CONSIDEREN OTRAS CARRERAS ADEMAS DE DERECHO?

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 área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No es lo requerido para el presente servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

EN BASE A LA PREGUNTA ANTERIOR, ¿PARA LA EXPERIENCIA SE SOLICITA PUEDAN INCLUIRSE LOS PUESTOS DE: LIDER O JEFE, ASÍ COMO SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION A USUARIOS Y/O ATENCION Y/O RESOLUCION DE RECLAMOS, DE MANERA DE PODER TENER UNA MAYOR CANTIDAD DE

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Se acoge de manera parcial

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

dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o lider y/o jefe de administración de servicios públicos y/o privados y/o conciliador y/o en procedimientos administrativos y/o resolución de reclamos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:34:28

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

PARA EL PERFIL DEL RESOLUTOR, ¿SE SOLICITA SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION A USUARIOS Y/O ATENCION Y/O RESOLUCION DE RECLAMOS, DE MANERA DE PODER TENER UNA MAYOR CANTIDAD DE POSTULANTES?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Se acoge de manera parcial

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

un (01) año de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de gestor y/o resolutor y/o procesos administrativos y/o conciliación y/o resolución de reclamos, afines.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

En el numeral 7.2 Recursos a ser provistos por el proveedor se menciona que "El contratista por ningun motivo podrá utilizar los ambientes, mobiliarios, equipos, herramientas, accesorios y/o infraestructura de Hidrandina...".

Sin embargo, la página 22 se menciona que "La contratista prestará mínimo el servicio de lunes a viernes de manera presencial y/o de manera remota en un 50% en razón al total del personal requerido...".

Se solicita la aclaración sobre si el servicio se realizará en la oficina del contratista o si se realizará en las sedes de Hidrandina (tal como se señala en el numeral 6.7 Lugar y Plazo de Prestación del servicio, página 25).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: - Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Los trabajos y el personal de la contratista es en el local propio de la contratista quien deberá contar con espacio suficiente para el normal desarrollo, implementado con el mobiliario necesario y sus instalaciones deben contar con los permisos y licencias emitidas por los órganos competentes.

dicho local puede estar ubicado en el ámbito de Trujillo, Cajamarca o Ancash

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Observación: Nro. 31

Consulta/Observación:

Respecto al local que requieren como parte del equipamiento e infraestructura, se menciona que el local debe contar con licencia de funcionamiento y defensa civil. La consulta es ¿Cuanto tiempo de plazo brindarán para el inicio de actividades en el local? Dado que el trámite de estas licencias demora un periodo de tiempo extenso. De esta manera se vulneraría el principio de "libertad de concurrencia" al exigir esta formalidad dando un plazo demasiado corto para obtener las licencias, dificultando de esta manera la participación de los proveedores vulnerando el principio de competencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.3 **Literal:** a) **Página:** 27

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

Artículo N°2, literal a) de la Ley N° 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:15 días calendarios es el plazo (entre la firma del contrato y el inicio de actividades).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Se solicita nos brinden las especificaciones técnicas de los equipos celulares que deben contar el personal del contratista para que sean compatibles con los aplicativos de HIDRANDINA.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4.1 Literal: - **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Equipos Smartphone que soporten la instalación de nuestros aplicativos, (pueden ser características Androi 12 o superior y de Iphone 11 o superior)

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Respecto al contrato de licenciamiento para el uso del software comercial de Hidrandina, el pago de la licencia es para TODOS los equipos del contratista? Y el cobro será por unidad por cada equipo? O el pago será solo será para UNA sola computadora?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.4.3 **Literal:** - **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:El cobro es anual y por todo el uso: 01 UIT

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Referente a los equipos de computo, estos equipos serán requeridos para todo el personal administrativo? Al personal de campo como los notificadores y los lecturadores de campo no se les brindará equipos de computo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.4.3 **Literal:** - **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:El requerimiento indica 01 por cada personal.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Se menciona que el contratista mensualmente debe presentar copia de PLAME, constancia de CTS(cuando corresponda), copias de AFP, ESSALUD, ONP, liquidaciones de beneficios sociales de acuerdo al decreto legislativo 728. Considerando que el contrato que brinda Hidrandina es por precio unitario, esto significa que el pago mensual a la empresa contratista variará de acuerdo a la cantidad que se trabajó. En ese sentido, ¿Por qué se exige al contratista que su personal sea contratado bajo el régimen general 728 ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: b) Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No es exigencia, pero la contratista debiera cumplir con el régimen laboral peruano

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del postor que solicitan, se pueden considerar como servicios similares los siguientes:

- Servicios de fiscalización para sectores energético y mineros realizados para entidades reguladoras o fiscalizadoras.
- Servicios de supervisión para sectores energético y mineros realizados para entidades reguladoras o fiscalizadoras.
- Servicios de revalidación de la inscripción del registro hidrocarburos, servicios realizados para entidad reguladora.

Considerando que en los servicios mencionados esta involucrado el procedimiento administrativo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: C Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:La experiencia del postor solicitada, si lo requiere de manera amplia, por lo que no se acoge su consulta.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del personal clave:

- Para el caso del coordinador es válido la experiencia en administración de contratos privados. ¿Asimismo, es válido la experiencia en caso el Coordinador administre contratos que la empresa privada lleve con una entidad pública?
- Para el caso del supervisor podría ser valido la experiencia como supervisor de servicios de "fiscalización" o "supervisión" que se realicen a entidades reguladoras o fiscalizadoras, realizando trabajos de resolución de procedimientos administrativos sancionadores.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** B.4 **Página:** 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No es posible acogerse para el caso del Coordinador ya que la experiencia requerida es por procedimientos administrativos. El caso del supervisor tiene la experiencia solicitada y mejorada por un postor anterior

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

dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o líder y/o jefe de administración de servicios públicos y/o privados y/o conciliador y/o en procedimientos administrativos y/o resolución de reclamos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20602294359	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	J & J MINERIA CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE S.R.L.	Hora de envío :	19:01:24

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

En caso se lleve el procedimiento sancionador de OSINERGMIN por negligencia del contratista, ¿Hidrandina permitirá plena libertad al Contratista para llevar el caso?

Asimismo, se solicita que Hidrandina aclare que las "medidas de negligencia del contratista" esta referido únicamente al incumplimiento de plazos en relación al servicio que brinda el contratista o a una mala atención al cliente de Hidrandina, entre otros motivos ligados al servicio que brinda el contratista. Sin embargo, en el caso que Osinergmin sancione a Hidroandina por otros motivos NO RELACIONADOS al servicio del contratista o aquellos casos que la sanción sea por procesos anteriores al inicio del servicio, (tales como apelaciones de procedimientos administrativos que Hidrandina lleve con Osinergmin), se debe aclarar que el contratista no tiene responsabilidad para asumir la multa o sanción.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** b) **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Es conforme, aclarando que de fijar multa Osinergmin, la contratista debe asumir dicha multa depositando el costo en la cuenta de Hidradina S.A., independiente de las acciones legales que se inicie para revertir la misma.

De no tener responsabilidad, deberá informarlo dentro de los plazos establecidos para tomar las acciones que correspondan

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:18:42

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Se sugiere ampliar la experiencia para pluralidad de postores tales como atención al público a empresas públicas. Se formula la presente consulta en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia. Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivamente de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada mediante Decreto Legislativo N° 1341."

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: C Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No es posible ampliar dicha experiencia, pues no está relacionada en temas de atención y resolución de reclamaciones, en relación al servicio requerido

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Indicar cantidad de reclamos por mes de primera instancia

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Atendidos, promedio mensual de 3,600 reclamos

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Indicar cantidad de reclamos por mes de segunda instancia

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:350 aproximadamente anual

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Indicar cantidad de reclamos por mes de cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: 200 aproximadamente anual y 10 descargo de observaciones anual

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Indicar cantidad de notificación mensual

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Promedio 1,800

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Indicar las zonas de notificación

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Personal : Todo Trujillo, Moche y Huanchaco.

Correo electrónico certificado y Casilla Electrónica: en todas las Unidades de negocio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Indicar cantidad de notificación físicas

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:38404

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Indicar cantidad de notificación notariales

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.3 Literal: 0 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:17279

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Indicar porcentajes de penalidad del contrato anterior

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 10.1 Literal: 0 **Página: 37**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:15 penalidades aplicadas en los tres últimos años

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de contact center y/o atención al cliente, ya que el objeto de la convocatoria corresponde ¿Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por Osinergmin-Hidrandina¿, que tiene que ver con la atención de clientes .

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: C Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:No es posible acoger la consulta, pues no es similar al servicio requerido.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Los feriados serán laborales? De ser así, quién se hará cargo del pago?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.2 Literal: 0 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No, los feriados no son laborales

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Solicitan algun tipo de garantia? Como Carta Fianza

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.3 Literal: 0 **Página: 10**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Si, de acuerdo a los TDR

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:26:28

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, es posible que el importe de la carta fianza se pueda descontar de las facturas a presentar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.3 Literal: 0 **Página:** 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:absuelve lo siguiente:No se acoge por ser un Concurso Público.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

6.2 Descripción y condición del servicio

Sobre el home office, se solicita aclarar a que se refiere cuando indica: que el home office deberá estar debidamente supervisada por la contratista ante cualquier requerimiento de HDNA, estos deberán ser puestos a la vista. El personal de home office estará ubicado en distintos puntos fuera de Trujillo, por lo que solicita sea coordinado con un plazo mínimo de 8 días a fin de realizar las coordinaciones para los desplazamientos de ser necesaria su presencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.2 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:la supervisión del personal que realizar homeoffice, el contrarista es quien debera evidenciar que todo el personal mínimo requerido se encuentre laborando para el servicio,. Las supervisiones de Hidrandina son inopinadas y la contratista deberá prestar las facilidades para ello, en el caso del personal con homeoffice deben acreditar documentalmente que dicho personal esta laborando para el servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

6.2 Descripción y condición del servicio

Consulta: Sobre el horario indicado para el desarrollo de las actividades se estaría acumulando 48 horas con 45 minutos a la semana, se solicita aclarar el requerimiento del horario a cumplir.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Son 48 horas semanales debidamente acreditadas. Cualquier modificación se comunicará vía correo, durante el servicio.

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

Lunes a Miércoles de :

07:45 a 13:00

13:45 a 18:30

Jueves y Viernes de:

7:45 a 13:00

13:45 a 17:30

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

6.3 Actividades a realizar

Item 2: Gestión de emisión de actas de acuerdo de partes

Consulta: Se solicita aclarar si los desistimientos se llevarán a cabo solamente por medio telefónico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.3 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No, los desestimientos se pueden realizar por cualquier medio que evidencia la aceptación y consentimiento del reclamante

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Consulta:

Con referencia al plazo para la firma del acta de inicio se solicita que este plazo sea de 30 días debido a la implementación a realizarse según lo requerido en las bases del concurso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 6.7 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: No, el plazo es de 15 días calendarios, puesto que el proceso de reclamos no puede suspenderse en su atención, ya que estamos sujetos a multas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Equipamiento e Infraestructura

a) Local

Se solicita aclarar cuando indican un (01) local, y luego detallan las 3 localidades de su concesión, es un local en cada localidad o uno en cualquiera de las localidades detalladas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.3 **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Es un solo local que puede estar en Trujillo, Cajamarca y/o Ancash

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Sobre el perfil del personal requerido para los siguientes puestos:

Coordinador General: Se solicita agregar la carrera profesional de Estadística.

Supervisores: Se solicita agregar la carrera profesional de Estadística, Ing. Industrial, Ing. Eléctrica, Ing. De Sistemas.

Resolutores: Se solicita agregar la carrera profesional de Estadística, Ing. De Sistemas y Administración y sus diferentes ramas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.4.8 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:Se acoge de manera parcial

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

Titulado y/o Bachiller en Administración de Empresas, Economía, Derecho, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica-Eléctrica, Ingeniería en Energía y/o Estadística u otra carrera a fin.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

1. 1. Descripción o alcance de Especificaciones del servicio

Con referencia a:

El contratista deberá manejar una línea telefónica independiente con sistema de grabación para los casos que proceda el Desistimiento de empresas contrastadoras, desistimientos de reclamos, desistimiento de apelaciones, los cuales deberá entregar la final del servicio.

Consulta: Se solicita aclarar que personal requerido para el servicio se va a encargar de realizar las llamadas y grabaciones de los desistimientos indicados en la descripción del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1 Literal: 1 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: De darse por dicha modalidad, el supervisor deberá coordinar.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Flujo grama de atención de reclamos

Se solicita aclarar cual el plazo máximo que tiene HIDRANDINA para la remisión de la ficha de instalación y certificado de aferición al postor ganador para la continuidad del trámite del reclamo.

Acápite de las bases : Sección: Anexos **Numeral:** 4 **Literal:** - **Página:** 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:05 días hábiles desde el requerimiento por parte de la contratista

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Con referencia a la indicación en los distintos flujogramas que el postor ganador debe recoger las boletas de atención en las oficinas de Trujillo, Moche y Huanchaco, indicar el plazo máximo para la entrega de dichos documentos al postor ganador.

Acápite de las bases : Sección: Anexos **Numeral:** 4 **Literal:** - **Página:** 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: Mínimo el recojo puede ser 01 vez por semana, indicar que lo tendran desde el día 01 de manera digital.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Se solicita aclarar cual el plazo máximo que tiene HIDRANDINA para la remisión de las actas de ejecución de pruebas técnicas similares al contraste al postor ganador para la continuidad del trámite del reclamo.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: - **Página: 48**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente: 05 días hábiles desde el requerimiento por parte de la contratista en caso no se visualicen de manera automática en nuestro Sistema Comercial NGC

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : CP-SM-37-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR OSINERGMIN ¿ HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20603728671	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS MULTIPLES CARISSA S.A.C	Hora de envío :	21:31:32

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Procedimiento de reclamos por otras materias

Se solicita aclarar cual el plazo máximo que tiene HIDRANDINA para la remisión de los informes técnicos por otras materias reclamables al postor ganador para la continuidad del trámite del reclamo.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: - **Página:** 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria a través del documento HDNA-GC-0023-2024 absuelve lo siguiente:15 días hábiles desde el requerimiento por parte de la contratista

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

null