

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-106-2024-HDNA-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20612831654	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO G & R.NET S.A.C.	Hora de envío :	20:46:23

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos que la experiencia del personal clave , adicional a sustento que solicitan en las bases tambien adjunten el CERTIFICADO UNICO LABORAL emitido por el Ministerio de Trabajo , el cual es emitido a solicitud del interesado de forma inmediata.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      **Página: 74**

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

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

NO SE ACOGE: Considerando el nivel de responsabilidad y dedicación que requiere el supervisor, la acreditación de la experiencia del personal clave se mantienen según lo establecido en las bases.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20612831654	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO G & R.NET S.A.C.	Hora de envío :	20:46:23

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos del ANEXO 8 (modelo A) - Analisis de costos unitarios se envíe la información en archivo excell con las formulas correspondientes para el calculo ya que solo adjuntaron en word o se retire.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.3      Literal: M      **Página: 19**

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

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

NO SE ACOGE: Se alcanza una imagen referencial, la estructura de costos es de cada empresa, por lo cual no se acoge lo 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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

La contratación de un numero de 4 digitos puede durar mas tiempo que los 3 meses que indican. Y Usualmente se da directamente a instituciones del estado. Es probable que se requiera la gestión directa de Distriluz.

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 6      Literal: 2      **Página: 24**

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

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

SE ACLARA: Las líneas son contratadas y gestionadas por la misma 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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

El CPD del Contratista puede estar alojado en una Nube privada?.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8      Literal: 3      Página: 46

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

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

SE ACLARA: La contratación es del servicio, la infraestructura es gestionada por la empresa que brinda el servicio, en ese sentido el CPD puede estar en una Nube Privada, cumpliendo los estándares de calidad, seguridad y conectividad requeridos.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

La plataforma de Contact Center, que incluye el CRM y PBX puede ser del tipo CLOUD?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8.3      Literal: 3      **Página: 46**

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

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

SE ACLARA: La contratación es del servicio, la infraestructura es gestionada por la empresa que brinda el servicio, en ese sentido el CPD puede estar el CRM y PBX en el CLOUD, cumpliendo los estándares de calidad, seguridad y conectividad requeridos.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Confirmar si se va a requerir transcripción del 30% de las conversaciones, teniendo en cuenta que encarece mucho el servicio.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 8.3.11      **Literal:** I      **Página:** 57

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

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

NO SE ACOGE: Según se indica en el numeral 8.3.11, literal I, El proveedor deberá brindar el servicio de control de calidad automatizado para el 30% del total del tráfico de llamadas y el 30% de las transacciones por medios virtuales, a través de un servicio de Speech Analytics y Text Analytics respectivamente.

. Empleando para ello, una herramienta automatizada en captación masiva de datos que permita estructurar y analizar la información obtenida de las interacciones con los usuarios a partir de las propias llamadas de voz e interacciones por medios virtuales que ingresan al servicio de Contact Center. La herramienta debe permitir la transcripción del 100% del audio de las llamadas hacia texto....

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Formación académica: se solicita que se agrega las siguientes carreras relacionadas para el puesto de Coordinador y Supervisor

- INGENIERÍA PESQUERA
- INGENIERÍA DE SOFTWARE

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.1      **Página: 74**

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

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

SE ACOGE: En virtud de contar con una mayor pluralidad de postores se acoge la consulta.

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

Motivo de la integración de bases se incluirá para en el el cuadro N° 6 y en los requisitos de calificación - formación académica, para el Coordinador General y Supervisores lo siguiente  
Ingeniería de Software, Ingeniería Pesquera,

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA  
Nomenclatura : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Experiencia del Supervisor: se solicita que se agregue el cargo de "Monitor y Capacitador", debido a que está relacionado con el cargo requerido.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      **Página: 75**

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

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

NO SE ACOGE: Se requiere que el Supervisor, tenga experiencia en el control del servicio, lo propuesto no está acorde a la necesidad.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Experiencia Supervisor: se solicita que se agregue "Call Center" luego de este párrafo: "centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica", debido a que es similar a lo requerido.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      **Página: 75**

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

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

SE ACOGE: En virtud de contar con una mayor pluralidad de postores se acoge la consulta.

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

Motivo de la integración de base se modificará lo siguiente:

DEBE DECIR:...Supervisor.

Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Servicio y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios y/o administrador y/o supervisor y/o Líder de plataforma en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, Call Center en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA  
Nomenclatura : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

Experiencia del Coordinador y Supervisor:

Con el objetivo de aumentar la cantidad de postores, se solicita que se considere que los años de experiencia sea independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional. Esto tomando como referencias otros concursos del estado donde se aplico lo solicitado.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      **Página: 75**

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

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

NO SE ACOGE: Se pide para los puestos claves, profesionales por lo tanto se cuenta la experiencia desde el grado académico señalado en las bases.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	21:59:43

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

Formación académica supervisores:

solicitamos que se acepten estudios universitarios en curso como requisito válido. Esto ampliaría el grupo de posibles postulantes con experiencia en servicios de atención al cliente y contact center

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.1      **Página: 74**

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

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

NO SE ACOGE: Considerando el nivel de responsabilidad y dedicación que requiere el supervisor, se mantienen los requisitos según lo establecido en las bases.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

se solicita al comité de selección, con el fin de costear con mayor exactitud nuestra oferta económica, nos brinden el historial de penalidades del ultimo año que se ha venido brindando el servicio objeto de la contratación

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      Página: 74

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

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

SE ACOGE: Es válido conocer la información, la mismas que se adjuntará en anexo, los importes de penalidades por empresa, aplicadas a la empresa responsable del servicio de Contact Center.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

pagina 46 de las bases administrativas: respecto al Cuadro n° 7 Personal Referencial para el presente Servicio. se solicita al comité de selección aclarar la cantidad de agentes requerido por cada turno que brindaran el servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      **Página: 46**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

SE ACLARA: El presente concurso se base en contratar una empresa especializada, quien debe garantizar los niveles de servicio requeridos, el dimensionamiento está en base a la evaluación de la empresa responsable del servicio. Efectivamente el Cuadro Nro 07, determina una cantidad referencial, en base a los últimos años de servicio, pero se dimensionará en base a la demanda de atenciones, considerando que se contrata por costos unitarios de las atenciones

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

pagina 46 de las bases administrativas  
respecto al Cuadro n° 7 Personal Referencial

se solicita al comité de selección Indicar que el número de agentes es sugerido. Con la información proporcionada ¿se puede tener otro dimensionamiento?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      **Página: 46**

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

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

SE ACLARA: El dimensionamiento será establecido por la empresa responsable del servicio, que le permita cubrir los niveles de servicio requeridos.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

se solicita al comité de selección aclarar respecto a lo siguiente: Si hay incremento de llamadas o gestiones que no están contempladas dentro de la información proporcionada. ¿Se incrementa el cobro de lo facturado mensualmente según el precio de cada ítem?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      **Página: 46**

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

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

SE ACLARA: El presente concurso está en base a actividades a realizar, que tendrán un precio unitario, en caso de incremento de actividades, se facturan las actividades realizadas por el precio establecido. De requerirse otro tipo de prestación o más actividades a las contratadas, se realizará los trámites administrativos correspondientes para asignar y pagar las prestaciones realizadas.

**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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
Coordinador General.

se solicita al comité de selección CONFIRMAR que se aceptará experiencia proveniente de empresas que brindan servicios públicos, como por ejemplo las empresas CLARO, MOVISTAR, ENTEL, BITEL, ya que estas empresas que son privadas brindan el servicio publico de telecomunicaciones.

se realiza esta consulta porque el termino: "empresas de servicio publico" puede mal interpretarse, más aún que el presente proceso va declarándose desierto 02 veces. por dicho termino.

favor de brindar una respuesta concreta y precisa.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.4      **Página:** 74

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

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

SE ACLARA: que, la experiencia solicitada es en "Empresas de Servicio público" que hace referencia a todas aquellas empresas públicas o privadas que brindan un Servicio público como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado 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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
Supervisor

se solicita al comité de selección CONFIRMAR que se aceptará experiencia proveniente de empresas que brindan servicios públicos, como por ejemplo las empresas CLARO, MOVISTAR, ENTEL, BITEL, ya que estas empresas que son privadas brindan el servicio publico de telecomunicaciones.

se realiza esta consulta porque el termino: "empresas de servicio publico" puede mal interpretarse, más aún que el presente proceso va declarándose desierto 02 veces. por dicho termino.

favor de brindar una respuesta concreta y precisa.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.4      **Página:** 75

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

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

SE ACLARA: que, la experiencia solicitada es en "Empresas de Servicio público" que hace referencia a todas aquellas empresas públicas o privadas que brindan un Servicio público como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado 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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

---

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Se solicita al comité de selección confirmar que el termino "empresas de servicio publico" se refiere a empresas tanto publicas como privadas que brindan servicios publico como son: telecomunicaciones, electricidad, agua, desague, gas natural.

se exhorta al comité responder con exactitud debido a que el presente proceso fue declarado 02 veces desierto por no brindar una explicación con exactitud del requerimiento respecto a la experiencia del personal clave

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.4      **Página:** 74

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

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

SE ACLARA: que, la experiencia solicitada es en "Empresas de Servicio público" que hace referencia a todas aquellas empresas públicas o privadas que brindan un Servicio público como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de transporte de uso público, que son regulados por el Estado 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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

pagina 75 de las bases administrativas  
C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD  
PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Se solicita al comité de selección confirmar que el termino "empresas de servicio publico" se refiere a empresas tanto publicas como privadas que brindan servicios publico como son: telecomunicaciones, electricidad, agua, desagüe, gas natural.

se exhorta al comité responder con exactitud debido a que el presente proceso fue declarado 02 veces desierto por no brindar una explicación con exactitud del requerimiento respecto a la experiencia del personal clave

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 75**

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

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

SE ACLARA que, el termino de "Empresas de Servicio público" hace referencia a todas aquellas empresas públicas o privadas que brindan un Servicio público como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado 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 : AS-SM-106-2024-HDNA-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL GRUPO DISTRILUZ EMPRESAS: ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	20/02/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:13:29

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**  
PAGINA 76 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

"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, ..."  
se solicita al comité de selección especificar que datos, como mínimo deben contener los documentos: conformidad o constancia de prestación, ya que estos documentos pueden ser emitidas por entidades publicas o empresas privadas. y cada una de ellas tiene sus propios formatos.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página:** 76

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

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

SE ACLARA: que los datos minimos que deben de estar consignados en los documentos, actas de conformidad o constancia son: la identificación del contrato, objeto del contrato, el monto del contrato vigente, el plazo contractual y las penalidades en que hubiera incurrido el contratista.

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

null