

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura :	AS-SM-28-2023-HDNA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20608901435	Fecha de envío :	11/06/2023
Nombre o Razón social :	ALFA BETA & OMEGA S.A.C.	Hora de envío :	00:58:02

### Observación: Nro. 1

#### Consulta/Observación:

en requisitos del proveedor indican que podria ser Persona natural o jurídica legalmente constituida con experiencia en el rubro,  
contar con RNP vigente y habilitado para contratar con el Estado, Contar con el certificado de firma electrónica según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales,  
se solicita al comite de seleccion sea mas espesifico con lo solicitado con respecto al certificado de firma electronica, que que hasta el momento RENIEC a autorizado solamente a personas natural y a persona juridica del estado, para persona juridica del sector privado aun todavia no esta activo, por lo tanto no se estaria permitiendo el libre acceso a la participacion de proveedores

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6    **Literal:** 6.1    **Página:** 29

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

articulo 2° LCE

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:No se acoge, persona jurídica del sector privado debe gestionar su certificados digitales, Indecopi tiene la lista actualizada de las entidades que emiten certificados para firma 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 : AS-SM-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20608901435	Fecha de envío :	11/06/2023
Nombre o Razón social :	ALFA BETA & OMEGA S.A.C.	Hora de envío :	01:09:06

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

se observa que el comite de seleccion solicita que los postores deberan contar con experiencia en servicio iguales o similares al objeto de la contratación, sin embargo no detallan el monto minimo de la experiencia del postor en la especialidad a contrarar, por otra parte en los requisitos de calificacion no solicitan exériencia del posrtor en la especialidad a contratar, por lo tanto se solicita al cominte de seleccion ser mas claro y especifico, por lo que esto es una incongruencia para los participantes.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6    **Literal:** 6.1    **Página:** 30

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

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:No se acoge, toda vez se ha contemplado como Requisitos de Calificacion la experiencia y no importe facturado.

**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-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20608901435	Fecha de envío :	11/06/2023
Nombre o Razón social :	ALFA BETA & OMEGA S.A.C.	Hora de envío :	01:21:50

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

se hace la observacion a la CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE, que el comite de seleccion debe detallar si en la propuesta tecnica se presentara el CV documentado para que pueda calificar???

o se podria presentar atraves de declaracion jurada indicando la disponibilidad del personal clave???

caso contrario tambien se podria adjuntar en los documentos para perfeccionamiento de contrato el CV documentado del personal clave.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** b.3    **Página:** 42

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

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

Sobre el particular, debe señalarse que la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, contiene las ¿Bases y solicitud de expresión de interés estándar para los procedimientos de selección a convocar en el marco de la Ley N° 30225¿, documentación que las Entidades se encuentran obligadas a utilizar en los procedimientos de selección que convoquen.

En relación con lo anterior, las bases estándar para la contratación de servicios en general incluidas en la Directiva N° 001-2017-OSCE/CD, contiene los documentos que el postor debe acreditar en los requisitos de calificación (pág 42)

Con respecto adjuntar para perfeccionamiento de contrato no se acoge dichos documentos seran presnetados en la oferta y a los 5 días habiles al inicio del 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 : AS-SM-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20608901435	Fecha de envío :	11/06/2023
Nombre o Razón social :	ALFA BETA & OMEGA S.A.C.	Hora de envío :	01:25:22

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

se solicita al comite de seleccion indicar el valor estimado de la contratacion del servicio, caso contrario deberia de indicar si es reservado, por que en ninguna parte de las bases se puede apreciar si es reservado o no

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: toda

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sobre el particular, debe señalarse que la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, contiene las ¿Bases y solicitud de expresión de interés estándar para los procedimientos de selección a convocar en el marco de la Ley N° 30225¿, documentación que las Entidades se encuentran obligadas a utilizar en los procedimientos de selección que convoquen.

En relación con lo anterior, las bases estándar para la contratación de servicios en general incluidas en la Directiva N° 001-2017-OSCE/CD, no contiene el valor estimado, por ser un valor reservado, el postor deben formular sus ofertas sobre la base de las condiciones reales de mercado, procurando que sean lo más competitivas posibles.

En ese sentido, el comité de selección NO ACOGE la presente observación puesto que las bases del presente procedimiento han sido elaboradas empleando las bases estándar aprobadas por el OSCE.

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-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código : 20608901435

Fecha de envío : 11/06/2023

Nombre o Razón social : ALFA BETA & OMEGA S.A.C.

Hora de envío : 01:31:55

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

se observa que en la infraestructura y las características del local no indican que color debiera de estar pintado el interior y la fachada, lo cual se solicita al comite de seleccion especificar los colores que se debera de pintar el local tanto en el interior y el exterior

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.1.1

**Literal:** j

**Página:** 30

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

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:No se acoge, es potestad del postor ganador seleccionar el color de acuerdo al servicio que brinda.

**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-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	20608901435	Fecha de envío :	11/06/2023
Nombre o Razón social :	ALFA BETA & OMEGA S.A.C.	Hora de envío :	01:40:58

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

se observa en la infraestructura estrategica del local, donde incican que El local debe tener permisos de funcionamiento y señalización de según la normativa vigente, lo cual es una incongruencia. si bien sabemos que para tener el permiso de funcionamiento del local se debe de solicitar, atraves de solicitud a la municipalidad, vigencia poder de la persona juridica y/o copia de DNI si es persona juridica, ficha ruc de acuerdo al rubro que funcuiona, entre otros requisitos, por lo cual se solicita al comite de seleccion suprimir esta parte para no confuncir a los postores

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.1 Literal: j Página: 30**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:No se acoge, se precisa que el local donde se ejecutara el servicio debe contar con todos los permisos necesarios para su funcionamiento, y asi no tener clausuras por incumplimientos normativos que afecten la continuidad de la prestacion del 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 : AS-SM-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	10465733395	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER	Hora de envío :	14:58:31

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

se hace la observación al comité de selección, el plazo de la prestación del servicio. que indiquen si serán días calendarios o días calendario???????

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 1    **Literal:** 1.8    **Página:** 14

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

Artículo 143. Cómputo de los plazos Ley 30225 ¿ Ley de Contrataciones del Estado

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:No se acoge, se aclara que el plazo de la ejecución del servicio es de 1095 días calendario conforme se encuentra 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-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	10465733395	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER	Hora de envío :	16:03:26

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

se hace la observación al comité de selección, que suprima el párrafo covid-19, ya que en el peru en la actualidad no registra covid-19, por lo cual esta palabra covid-19 estaria ocasionando una incongruencia en las bases del procedimiento de seleccion

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.1.1      **Literal:** j      **Página:** 30

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

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:Se acoge lo solicitado, se retira todo lo relacionado con exigencias Covid 19

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

¿Resolución Ministerial N° 135-2020-MINEM/DM: modifica el documento denominado ¿Protocolo sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad"

¿ante la continuidad del COVID ¿ 19

¿Señalización prevención del COVID-19 en cada local.

¿con equipamiento de bio seguridad que lo proteja ante el COVID 19 y



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

Nomenclatura : AS-SM-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	10465733395	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER	Hora de envío :	16:07:44

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

se solicita al comite de selccion suprimir la Señalización prevención del COVID-19 en cada local, ya que en la actualidad no existe el covid-19 en el peru

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.1.1      **Literal:** i      **Página:** 33

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

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:Se acoge lo solicitado, se retira todo lo relacionado con exigencias Covid 19

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

¿Resolución Ministerial N° 135-2020-MINEM/DM: modifica el documento denominado ¿Protocolo sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad"

¿ante la continuidad del COVID ¿ 19

¿Señalización prevención del COVID-19 en cada local.

¿con equipamiento de bio seguridad que lo proteja ante el COVID 19 y

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

Nomenclatura : AS-SM-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	10465733395	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER	Hora de envío :	16:10:58

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

se solicita al comite de seleccion suprimir el parrafo de Equipamiento básico de seguridad  
El personal del Contratista debe contar con equipamiento de bio seguridad  
que lo proteja ante el COVID 19 y protector solar, el cual a la fecha ya no existe el covid en el peru y no hay ningun decreto que lo ampare en la actualidad

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 1      Literal: ii      **Página: 34**

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

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:Se acoge lo solicitado, se retira todo lo relacionado con exigencias Covid 19

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

¿Resolución Ministerial N° 135-2020-MINEM/DM: modifica el documento denominado ¿Protocolo sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad"

¿ante la continuidad del COVID ¿ 19

¿Señalización prevención del COVID-19 en cada local.

¿con equipamiento de bio seguridad que lo proteja ante el COVID 19 y

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

Nomenclatura : AS-SM-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	10465733395	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER	Hora de envío :	16:34:10

**Observación: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

se solicita al comite de seleccion ser mas cloro en la experiencia del personal clave del postor, y tambien considerar probar productos, inspeccionar servicios y redactar informes sobre sus conclusiones entre otras funciones que sean relacionadas con la funcion a desempeñar.

NO SOLOMANTE TENER EXPERIENCIA EN SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.

Caso contrario se estaría limitando la libertad de concurrencia, el libre acceso y participación de los postores y/o proveedores

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7.1.2    **Literal:** 01    **Página:** 36

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

ARTICULO 2° DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO 30225

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

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:No se acoge ampliar la experiencia en "probar productos, inspeccionar servicios y redactar informes sobre sus conclusiones entre otras funciones que sean relacionadas con la función a desempeñar." por no ser servicios similares al objeto de la convocatoria que es experiencia en servicios de Atención al Cliente

**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-28-2023-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO ELÉCTRICOS DE SANTIAGO DE CHUCO UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA HIDRANDINA S.A

Ruc/código :	10465733395	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER	Hora de envío :	16:53:27

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

SE HACE LA OBSERVACION AL COMITE DE SELECCION QUE CORRIJA Y SEA MAS ESPECIFFICO Y CLARO AL INDICAR QUE EL CONTRATISTA debe enviar a Hidrandina S.A. con cinco (05) días hábiles de anticipación al inicio de los trabajos, la información del Personal de Atención al Cliente asignado al servicio. EL CUAL DEBERIA DE SER DE LOS DOS PROFECIONELES DEL PERSONAL CLAVE DEL CONTRATISTA.

01 SUPERVISOR GENERAL DEL CONTRATISTA

01 AXUILIAR DE ATENCION AL CLIENTE

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.2 Literal: 01 Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme lo absuelto por el área usuaria mediante documento HDNA-LS-0018-2023:Se aclara que el personal clave descrito en el numeral 3.2 Requisitos de Califiacion, debe de acreditarse conforme indica las bases del presente concurso para presentarlo en su oferta y a los 5 días habiales antes de iniciar el servicio el contratista debe de presentarlo conforme indica el numeral 7.1.2 Personal del Postor del Capitulo, 3 del Requerimiento (Pagina 36)

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

null