

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	11/02/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	10:14:50

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Hidrandina otorgará en calidad de alquiler el ambiente para el funcionamiento de la oficina de atención.

Requiere además que el local debe contar con tres (3) ambientes internos cuya denominación y uso se detalla:

Ambiente I para sala de atención al cliente

Ambiente II para el almacén

Servicios higiénicos

Se consulta, si el ambiente a otorgar en alquiler, cuenta con dichos ambientes o deben ser habilitados por el Postor.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: 9.2.1 **Página: 39**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025 absuelve :El local a otorgar en arrendamineto cuenta con:

¿Ambiente I para la sala de atención al cliente.

¿Ambiente II para el almacén.

¿Servicios higiénicos

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	11/02/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	10:14:50

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Para el caso de las obligaciones laborales con el personal; se admite que se consideren las obligaciones laborales según Régimen del Postor u hay la obligación de cumplir con obligaciones laborales bajo régimen general, independientemente del Régimen en que se encuentre el postor.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10.1 **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :Cumplimiento de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente.

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20601002877	Fecha de envío :	11/02/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS Y PROYECTOS ADMINISTRATIVOS S.A.C. - S Y PA S.A.C.	Hora de envío :	10:14:50

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se requiere de un estante, para folletos con 12 separaciones de 0.1 m de separación debe estar a 0.9 cm del piso.

La folleteria será proporcionada por HIDRANDINA?, de no ser así que cantidad mínima de folleteria se requiere y cuantos tipos de folletos son.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: 9.2.1 **Página: 35**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :La folleteria es proporcionada por 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 : AS-SM-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	10:35:53

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se detallan entre las principales actividades, la entregan de resoluciones y cartas.

Respecto a las resoluciones, tal como indica la norma se tiene plazos para su entrega.

En el detalle del personal solicitado no se indica que se requiere un notificador, las consultas son:

- 1.- Quién realizará el reparto de las cartas y resoluciones por reclamos?
- 2.-Cuál es el metrado promedio de cartas y reclamos
- 3.- Es necesario contar con un notificador?
- 4.- Qué pasa si al momento de notificar la resolución no se encuentra a nadie en el predio? quien asume los costos de la notificación notarial o a través de un juez de paz?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: S/N **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :

- 1.- Las notificaciones lo realiza la Contratista de actividades comerciales, el postor ganador imprimira los documentos y entregara la contratista comercial.
- 2.- EL promedio de cartas y reclamos mensuales de 60.
- 3.- No es necesario contar con un notificador, pues esta actividad esta tercerizada.
- 4.- La notificacion la realiza la Contratista comercial.

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	10:35:53

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En la descripción de actividades se menciona entregas de vale FISE, la consulta es:

- 1.- Los vales FISE se entregan en campo? de ser así cuántos vales son? en que localidad?
- 2.- Los vales FISE se entregarán en oficina?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: S/N **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :

- 1.- Se entregan a los suprefectos, los cuales recogen de oficina.
- 2.- Se entregaran en oficina.

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS	Hora de envío :	17:25:52

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se solicita se acepte como equipos de cómputo, Pcs Core i5, ya que funcionan muy bien con el sistema NGC.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2.1 Literal: j Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :No se acoge considerar como equipos de cómputo, Pcs Core i5

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	17:29:14

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar para el servicio dos impresoras laser multifuncionales en lugar de una impresora y un scanner?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2.1 Literal: j **Página: 37**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :No se acoge.considerar dos impresoras laser multifuncionales en lugar de una impresora y un scanner

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	17:33:33

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

¿El costo del local incluye I.G.V.? ¿Hidrandina emitirá a nombre de El Contratista una factura por el pago por concepto de alquiler de local?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2.1 Literal: j **Página: 37**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :Incluye IGV., Hidrandina emitirá una factura a nombre del Contratista por el concepto arrendamiento de local.

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	17:34:40

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

¿El pago de S/ 700.00 incluye servicio de limpieza y vigilancia?. De no ser así, ¿Es obligatorio que El Contratista coloque un vigilante?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9.2.1 **Literal:** i **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :Incluye servicio de Limpieza. El servicio de Vigilancia es opcional por parte del postor.

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-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	17:38:39

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

¿El costo de S/ 200.00 por uso del NGC, es por cada usuario? ¿Será descontado de manera mensual o anual?, ¿Se emitirá factura por el pago del NGC a favor de El Contratista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.2.1 **Literal:** j **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :LA CONTRATISTA debe abonar a HIDRANDINA S.A. la suma de doscientos soles (S/ 200.00) mensuales por la Cesión y/o Alquiler del Módulo del paquete de software ¿SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC y Software de RecargasEs pago unico por uso del aplicativo. Estos accesos serán otorgados para el Supervisor y Personal de Atención al Cliente 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 : AS-SM-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS	Hora de envío :	17:40:53

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿La experiencia del Supervisor General puede ser como gestor de atención al cliente?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.3 **Literal:** a **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :Si, se acoge ampliar la experiencia para el personal clave Supervisor general como gestor de atención al cliente

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

e acoge ampliar la experiencia para el personal clave Supervisor general como gestor de atención al cliente

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura : AS-SM-5-2025-HDNA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA QUIRUVILCA DEL SERVICIO ELÉCTRICO OTUZCO - UNIDAD OPERATIVA LIBERTAD SIERRA - HIDRANDINA S.A.

Ruc/código :	20606375957	Fecha de envío :	14/02/2025
Nombre o Razón social :	CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	17:47:20

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

¿El personal destacado al servicio, deberá estar en planilla, y de ser el caso podrá ser al régimen laboral a cual pertenece El Contratista, ya sea Mype o General? o El personal puede ser contratado por Recibos por Honorarios.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: a **Página: 38**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mediante documento HDNA-LS/HUAM-AUZ-0003-2025absuelve :Personal del Contartista debe estar en planilla, cumplimiento de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente.

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

null