

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código : 20602198562

Nombre o Razón social : AP COMPLEMENT S.A.C.

Fecha de envío : 09/06/2024

Hora de envío : 06:52:28

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

EXPERIENCIA DEL POSTOR. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

En la experiencia se pide incluir CREACION DE CONTENIDOS DIGITALES.

En virtud de contribuir a la pluralidad de postores, consultamos si pueden incluir experiencia en servicios brindados a empresas publicas o privadas con descripción similar o equivalente:

- DISEÑO DIGITAL PARA REDES SOCIALES
- CREACION DE CONTENIDOS Y GRAFICAS PARA REDES SOCIALES
- CREACION DE CONTENIDOS APTOS PARA REDES SOCIALES

De esta forma se mantendra una experiencia muy especifica que garantiza el expertis del proveedor en el servicio requerido, a la vez que se contribuye a mantener la pluralidad de postores.

Cordialmente.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** capitulo 3    **Literal:** 3.2    **Página:** 29

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

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

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se acepta parcialmente lo solicitado y se puede agregar "creación de contenidos para redes sociales" como servicio similar en la Experiencia del Postor en la Especialidad porque complementa, precisa y se ajusta al requerimiento solicitado en el personal para el servicio.

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

Se incorpora en las bases para la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

**C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Se consideran servicios similares a los siguientes: community manager y/o social media manager y/o redacción creativa y/o creación de contenidos digitales y/o creación de contenidos para redes sociales, para empresas estatales y/o privadas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR. Al equipo de selección le consultamos amablemente lo siguiente:

En la experiencia se pide incluir SOCIAL MEDIA MANAGER, cuya traducción literal es: GESTION DE MEDIOS SOCIALES, pero que más comúnmente se denomina en español: GESTION DE REDES SOCIALES, o MANEJO DE REDES SOCIALES.

En virtud a ello, consultamos si pueden incluir los términos equivalentes y similares:

- MANEJO DE REDES SOCIALES
- GESTION DE REDES SOCIALES

De esta forma se mantiene una experiencia específica y acorde al servicio que se busca, que garantizará el expertis del proveedor en servicios similares, pero también contribuye a mantener la pluralidad de postores.

Amablemente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: capítulo 3 Literal: 3.2 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se acepta parcialmente lo solicitado y se puede agregar "gestión de redes sociales" como servicio similar en la Experiencia del Postor en la Especialidad, porque complementa, precisa y se ajusta al requerimiento solicitado en el personal para el servicio.

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

Se incorpora en las bases para la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a los siguientes: community manager y/o social media manager y/o redacción creativa y/o creación de contenidos digitales y/o creación de contenidos para redes sociales y/o gestión de redes sociales, para empresas estatales y/o privadas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

SOBRE EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA SUNASS. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

Entendiendo según las Bases, que el REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, es el que contempla los plazos y procedimientos a seguir en caso de Interrupciones del Servicio brindado a los usuarios de SEDAPAL, consultamos si, no solamente el artículo 81 debemos tener en cuenta, sino también los artículos 77, 79, además de considerar de forma general todo el capítulo 4 de dicho reglamento.

Cordialmente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: capítulo 3 Literal: 3.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se precisa que SEDAPAL como EPS, y con mayor precisión la parte comunicacional hacia el usuario que compete al Equipo Comunicación Institucional, solo nos basamos en lo indicado en el artículo 81 del reglamento indicado; consecuentemente, NO SE ACOGE LA CONSULTA.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

Consulta: Nro. 4

**Consulta/Observación:**  
REDES SOCIALES A CONSIDERAR. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

EI REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO establece la obligatoriedad de cumplir con una comunicación rápida y oportuna, pero no especifica los medios de comunicación a usar, actualmente se verifica que SEDAPAL está usando otras Redes Sociales distintas a Twitter ¿X¿ para comunicar sus incidencias del servicio. Por ello, consultamos cuales son las redes sociales que debemos considerar para la comunicación de las interrupciones, en el presente proceso de selección, solamente Twitter, o algunas otras más.

Cordialmente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: capitulo 3 Literal: 3.1 Página: 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se acepta lo indicado y se precisa que las redes sociales que se podrían considerar para la difusión es X (antes Twitter) o Facebook.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
Se incorpora en las bases para la DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO:

7. Descripción de las actividades del servicio:  
¿ Informar oportunamente a los usuarios por la interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, (...), esta se debe comunicar en el menor tiempo posible a los usuarios afectados a través de las redes sociales ¿X¿ o "Facebook", no debiendo exceder las cinco horas en promedio mensual.  
¿ Brindar el soporte las 24 horas del día,(...) que afectan el servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, en las plataformas digitales ¿X¿ o ¿Facebook¿ que administra el Equipo Comunicación Institucional, (...).

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

SOBRE LOS ENCUESTADORES. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

En los términos de referencia de las Bases Administrativas, se estipula un cuadro drástico de penalidades. En el numeral 04 NO PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL NO CLAVE, se menciona que se debe sustentar la experiencia de los ENCUESTADORES, sin embargo, para el personal NO CLAVE se está solicitando mínimamente 2 ASISTENTES con experiencia y formación académica profesional. Nuestra consulta es si al decir ENCUESTADORES, las bases quisieron referirse a los ASISTENTES, porque no se vuelve a mencionar la palabra ENCUESTADORES en otra parte del proceso, solo en el cuadro.

Cordialmente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: capítulo 3 Literal: 3.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se acepta lo indicado por el proveedor y se precisará que la Penalidad número 04 corresponde a los ASISTENTES

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

Se precisa e incorpora en las bases para la TABLA DE OTRAS PENALIDADES:

Tabla de Otras Penalidades

04. NO PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL NO CLAVE La penalidad se aplicará por día de retraso en presentar la documentación que sustente la experiencia de los asistentes.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

SOBRE COMMUNITY MANAGER. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

Nuestra consulta es: ¿El servicio debe incluir la gestión de COMMUNITY MANAGEMENT?  
es decir, debemos considerar un profesional adicional que gestione la comunidad y realice una respuesta a todos y a cada uno de los comentarios; así como manejar las consultas, quejas o menciones que surjan en las redes sociales como consecuencia de las publicaciones realizadas en Redes sociales?  
De ser afirmativa la respuesta, por favor agradecemos que puedan indicar cual es la carga laboral que SEDAPAL proyecta para la gestión de la comunidad, e indicar si requiere que también el o los profesionales estén pendientes las 24 horas del día incluido todos los domingos y feriados, navidad, año, nuevo, etcétera. Similar al monitoreo 24/7 los 365 días del año que se esta solicitando para el servicio de publicación en Redes Sociales.

Cordialmente.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** capitulo 3    **Literal:** 3.1    **Página:** 20

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

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

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se precisa que no se requiere de un Community Manager para la gestión de la comunidad, el presente servicio abarca solamente de la publicación de las interrupciones del servicio dentro de los tiempos indicados. No se necesita responder comentarios.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

**Consulta:** Nro. 7

**Consulta/Observación:**  
CREACION DE CONTENIDO O GRAFICAS. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

Las piezas gráficas y/o el contenido que se publicará en las redes sociales serán elaboradas por el contratista o proporcionadas listas por SEDAPAL.

Cordialmente

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** capitulo 3    **Literal:** 3.1    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se precisa que EL CONTRATISTA se encarga del diseño de las piezas gráficas para la difusión.

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

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

VOLUMEN DE GESTION. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

Para dimensionar la carga de trabajo, consultamos amablemente si pueden indicarnos el volumen de interrupciones de servicio que acontecen a lo largo del año. Hemos visto que diariamente hay muchas incidencias, a toda hora, por lo que se debe asignar el personal suficiente 24/7 los 365 días incluyendo domingos, feriados, etc.

Amablemente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: capitulo 3 Literal: 3.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se precisa que el promedio mensual de publicaciones oscila entre 800 y 1000 considerando que a veces hay actualización de información (de una misma interrupcion) que se debe actualizar y publicar.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

PAUTA PAGADA. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

Queremos consultar, si las publicaciones en redes sociales tendrán un alcance pagado, es decir el contratista debe incluir en sus costos la inversión de pauta publicitaria.

Cordial y amablemente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: capitulo 3 Literal: 3.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se precisa que el presente servicio NO REQUIERE inversión de pauta publicitaria.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura :AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20602198562	Fecha de envío :	09/06/2024
Nombre o Razón social :	AP COMPLEMENT S.A.C.	Hora de envío :	06:52:28

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

PLATAFORMA DIGITAL X. Al equipo de selección del procedimiento, lo saludamos y le hacemos llegar la siguiente consulta:

Las bases integradas, sección específica, CAPITULO III menciona 7. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO, el segundo item dice textualmente: Brindar el soporte las 24 horas del día, los 365 días del año, para la atención que permita la difusión oportuna de las incidencias operativas que afectan el servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, en la plataforma digital ¿X¿ que administra el Equipo ¿ ¿.

Nuestra consulta es si al indicar PLATAFORMA Digital ¿X¿ se refieren a la Red social ¿X¿. Agradecemos la aclaración.

Gracias!

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: capitulo 3 Literal: 3.1

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

Página: 20

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

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se precisa que los TDR hacen referencia a la red social "X" antes Twitter, por lo que se hará la precisión en las Bases; consecuentemente se ACOGE LA CONSUTA FORMULADA.

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

Se precisa y se incorpora en las bases para la DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO:

7. Descripción de las actividades del servicio:

¿ Informar oportunamente a los usuarios por la interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, (...), esta se debe comunicar en el menor tiempo posible a los usuarios afectados a través de las redes sociales ¿X¿ o "Facebook", no debiendo exceder las cinco horas en promedio mensual.

¿ Brindar el soporte las 24 horas del día,(...) que afectan el servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, en las plataformas digitales ¿X¿ o ¿Facebook¿ que administra el Equipo Comunicación Institucional, (...).

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTION DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO EN REDES SOCIALES

Ruc/código :	20545647916	Fecha de envío :	10/06/2024
Nombre o Razón social :	GM MARKETING SERVICES SAC	Hora de envío :	12:28:30

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Con el fin de permitir una mayor pluralidad de postores se solicita considerar en servicios similares la siguiente experiencia del postor:

- Servicio de publicidad en buscador web, facebook y redes sociales .
- Servicio de publicidad digital en plataformas digitales.
- Servicio para la gestión de campaña con una herramienta de marketing digital.
- Servicio de Publicidad en medios de comunicación.
- Servicio de Elaboración y ejecución de contenido digital para redes sociales y plataformas digitales.
- Servicio de Community Manager

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En merito al Memorando N° 368-2024-ECI

Se acepta parcialmente lo solicitado y se puede agregar "servicio de elaboración y ejecución de contenido digital para redes sociales y plataformas digitales." como servicio similar en la Experiencia del Postor en la Especialidad porque complementa, precisa y se ajusta al requerimiento solicitado en el personal para el servicio.

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

Se incorpora en las bases para la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a los siguientes: community manager y/o social media manager y/o redacción creativa y/o creación de contenidos digitales y/o creación de contenidos para redes sociales y/o gestión de redes sociales y/o servicio de elaboración y ejecución del contenido digital para redes sociales y plataformas digitales, para empresas estatales y/o privadas.