

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : AS-SM-132-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código : 20602950787

Fecha de envío : 24/12/2023

Nombre o Razón social : TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL  
DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.

Hora de envío : 14:15:35

**Consulta: Nro. 1**

### **Consulta/Observación:**

FORMACION ACADEMICA - CON LA FINALIDAD DE PODER OBTENER UNA MAYOR CANTIDAD DE POSTORES, SOLICITAMOS QUE SE RETIRE EL REQUISITO DE "CONTAR CON MAESTRIA EN AUDITORIA Y/O CONTROL GUBERNAMENTAL Y/O DERECHO CORPORATIVO", ASI MISMO, INDICAR QUE UN SERVICIO DE "GESTION DE CANAL DE DENUNCIAS" LO UNICO QUE HACE ES RECEPCIONAR LA DENUNCIA, Y ESTA ES TRASLADADA AL ÁREA USUARIO O A LA QUE CORRESPONDA, PARA QUE ESTA ULTIMA, PRIMERO INDIQUE SI CALIFICA COMO DENUNCIA O NO, Y DE SER POSITIVA LA DENUNCIA ESTA AREA, LA DERIVARA AL ÁREA CORRESPONDIENTE PARA QUE HAGAN LAS INVESTIGACIONES DEL CASO Y DELIBEREN SI A MERITA UNA RESOLUCIÓN DE SANSION O NO. ESTO SIGNIFICA QUE LA GESTION DEL CANAL DE DENUNCIAS NO NECESITA UNA "ESPECIALIDAD" EN DERECHO CORPORATIVO, AUDITORIA O CONTROL GUBERNAMENTAL. TODA VEZ QUE LOS PROFESIONALES QUE SE MENCIONAN PUEDEN GESTIONAR Y/O ADMINISTRAR DICHO SERVICIO. SE TRASLADA ESTA CONSULTA EN MERITO A LA EXPERIENCIA QUE SE TIENE ADQUIRIDA DURANTE EL TIEMPO.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.3.1      **Página:** 30

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

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

Previa coordinación, autorización y consentimiento de área usuaria, este colegiado toma la consulta como observación y PRECISA lo siguiente:

Se acoge PACIALMENTE la Observación, y con la finalidad de promover la concurrencia y pluralidad de postores se procederá con modificar el Perfil, quedando esta de la siguiente manera:

Perfil: Profesional Titulado o Bachiller en Derecho y/o Contabilidad y/o Economía y/o Ingeniería de Sistemas

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

Perfil: Profesional Titulado o Bachiller en Derecho y/o Contabilidad y/o Economía y/o Ingeniería de Sistemas

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : AS-SM-132-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	24/12/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:15:35

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

CAPACITACION - SE SOLICITA UN PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN "AUDITORIA Y/O INTEGRIDAD PUBLICA Y/O COMPLIANCE CORPORATIVO Y/O BUEN GOBIERNO", SOBRE ESTE PUNTO EN PARTICULAR, INDICAMOS QUE PARA TENER UNA OPTIMA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS, NO SON INDISPENSABLES DICHO PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN, POR LO QUE SOLICITAMOS CON MUCHO RESPETO NO SEAN CONSIDERADOS AL MOMENTO DE LA EVALUACIÓN. LA GESTIÓN DE UN CANAL DE DENUNCIAS, ES SOLO RECIBIR DICHA DENUNCIA Y TRASLADARLA A LAS ÁREAS COMPETENTES PARA QUE TOMEN CONOCIMIENTO DE ESTA Y PROCEDAN SEGÚN PROTOCOLOS INTERNOS DE LA ENTIDAD. ASI MISMO, APOYAR ESTA CONSULTA, SERIA MOTIVAR UNA MAYOR CONGRUENCIA DE POSTORES, LO CUAL ENTENDEMOS QUE ES LO

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento de área usuaria, este colegiado toma la consulta como observación y PRECISA lo siguiente:  
Se acoge PARCIALMENTE la Observación, y con la finalidad de promover la concurrencia y pluralidad de postores se procederá con modificar el Perfil, quedando esta de la siguiente manera:

Capacitaciones:  
Mínimo 08 horas lectivas, en cursos de ética y/o integridad y/o ISO 31000.

En relación a la consulta el postor menciona que LA GESTIÓN DE UN CANAL DE DENUNCIAS, ES SOLO RECIBIR DICHA DENUNCIA Y TRASLADARLA A LAS ÁREAS COMPETENTES PARA QUE TOMEN CONOCIMIENTO DE ESTA Y PROCEDAN SEGÚN PROTOCOLOS INTERNOS DE LA ENTIDA, al respecto, este colegiado ACLARA lo siguiente:

- El CONTRATISTA deberá crear una pagina web, correo electrónico y linea gratuita, es decir, el alcance del servicio no es solo recepcionar (numeral 5.1.1 de las Bases Integradas), es también registrar, identificar y realizar una evaluación preliminar de cada denuncia recibida. (numeral 5.1.2 de las Bases Integradas).

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

El CONTRATISTA deberá crear los siguientes canales (NUMERAL 5.1.1 DE LOS TERMINOS DE REFERNCIA)

A. Página Web: Deberá diseñar un sitio web que esté accesible para los posibles denunciante, proporcionando un formulario interactivo que facilite la presentación de denuncias de manera anónima o solicitando la reserva de la identidad del denunciante. Este recurso debe estar disponible las 24 horas, incluyendo sábados, domingos y feriados.

B. Correo electrónico: Mediante el cual se podrá adjuntar información y documentos que sustenten una denuncia, se podrá solicitar la reserva de la identidad. La disponibilidad deberá estar las 24 horas días, incluso sábado, domingo y feriado.

C. Línea telefónica gratuita: Línea telefónica que asegura la independencia y permite proteger la confidencialidad de los denunciante. Esta línea debe contemplar con el servicio de lunes a viernes en horario laboral del Contratista.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : AS-SM-132-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	24/12/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:15:35

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

CANALES DE DENUNCIA - LINEA TELEFONICA GRATUITA. SOLICITAMOS SE INDIQUE DE MANERA EXPRESA SI ES QUE LO QUE REQUIEREN ES UNA LINEA 0800, Y SI ESE FUERA EL CASO, ¿CUAL ES EL TRAFICO DE LLAMADAS DIARIO ENTRANTES QUE TIENE ESTE CANAL DE DENUNCIAS? SIN ESTE TRÁFICO DE LLAMADAS ENTRANTES NO SE PUEDE HACER UN BUEN CALCULO DEL PRESUPUESTO, ¿EN QUE HORARIO SERÁ ATENDIDO ESTE CANAL TELEFONICO?, ¿ES NECESARIO GUARDAR LAS GRABACIONES DE LAS LLAMADAS? ¿COMO SERA LA ENTREGA DE DENUNCIAS DE ESTE CANAL Y EN GENERAL PARA CUALQUIER CANAL? ¿EXISTE UN PROTOCOLO DE EXCEPCIÓN EN CASO LA DENUNCIA SEA DIRIGIDA A UNA PERSONAL ESPECÍFICAMENTE DEL ÁREA USUARIA? ¿SE SOLICITA EXACTAMENTE UNA SOLA LINEA TELEFÓNICA GRATUITA O REQUIEREN UN NUMERO GRATUITO 0800 QUE ATIENDA VARIAS LLAMADAS SIMULTANEAS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento de área usuaria, este colegiado toma la consulta como observación y PRECISA lo siguiente:

Se acoge PARCIALMENTE la observación, con la finalidad de promover la concurrencia y pluralidad de postores se procederá con modificar el Perfil, quedando esta de la siguiente manera:

\* ¿CUAL ES EL TRAFICO DE LLAMADAS DIARIO ENTRANTES QUE TIENE ESTE CANAL DE DENUNCIAS? SIN ESTE TRÁFICO DE LLAMADAS ENTRANTES NO SE PUEDE HACER UN BUEN CALCULO DEL PRESUPUESTO, (calculo no existe, dado que es la primera vez que se tendrá este tipo de servicio)

¿EN QUE HORARIO SERÁ ATENDIDO ESTE CANAL TELEFONICO? (las 24 horas/8 horas diarias/horario y días laborales de ELOR)

¿ES NECESARIO GUARDAR LAS GRABACIONES DE LAS LLAMADAS? (SI, y ser remitidos en periodos mensuales en un drive para su almacenamiento)

¿COMO SERA LA ENTREGA DE DENUNCIAS DE ESTE CANAL Y EN GENERAL PARA CUALQUIER CANAL? (Se está efectuando modificación de los Términos de Referencia donde se está precisando en el ITEM 5.1.2 Procedimiento para la gestión de denuncias)

¿EXISTE UN PROTOCOLO DE EXCEPCIÓN EN CASO LA DENUNCIA SEA DIRIGIDA A UNA PERSONAL ESPECÍFICAMENTE DEL ÁREA USUARIA? (Se está efectuando modificación de los TDR donde se está precisando en el ITEM 5.1.2 Procedimiento para la gestión de denuncias)

¿SE SOLICITA EXACTAMENTE UNA SOLA LINEA TELEFÓNICA GRATUITA O REQUIEREN UN NUMERO GRATUITO 0800 QUE ATIENDA VARIAS LLAMADAS SIMULTANEAS? (SI, una solo línea gratuita)

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

5.1.2. Procedimiento para la gestión de denuncias.

a) Una vez recepcionada y clasificada la denuncia, la contratista deberá realizar un informe denominado Registro de reportes y documentación de denuncias, dicho informe deberá contemplar lo siguiente:

- i) Código de identificación
- ii) Tipo de canal utilizado
- iii) Nombres y Departamento y/o Gerencia del personal involucrado, para caso de personal distinto a la planilla de ELOR, especificar que tipo de relación mantiene.
- iv) Lugar y fecha sobre los hechos suscitados

**Entidad convocante :** EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

**Nomenclatura :** AS-SM-132-2023-EO-L-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

---

v) Descripción de los hechos comunicados y documentación o pruebas proporcionadas por el denunciante.  
vi) Nombres y datos del denunciante de ser el caso, o en su defecto si opto por el anonimato.

b) La contratista, deberá efectuar una evaluación preliminar sobre la denuncia recibida, antes de enviarla a ELOR (VER NUMERAL 5.1.2 DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA DE LAS BASES INTEGRADAS)

c) La contratista deberá definir el nivel de escalamiento y criticidad de las denuncias.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : AS-SM-132-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	24/12/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:15:35

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

PERSONAL CLAVE - LUEGO DE REVISAR LOS TERMINOS DE REFERENCIA, SE EVIDENCIA QUE ES UN SERVICIO QUE NECESITA UN ALTO CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, MÁS QUE DE CONTABILIDAD, DERECHO Y/O ECONOMICA, POR LO QUE SOLICITAMOS TAMBIEN SE PUEDA CONSIDERAR COMO PERSONAL CLAVE A "BACHILLER EN INGENIERÍA CON ESTUDIOS DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y/O

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.5.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento de área usuaria, este colegiado toma la consulta como observación y PRECISA lo siguiente:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN, con la finalidad de promover la concurrencia y pluralidad de postores se procederá con modificar el Perfil, quedando esta de la siguiente manera:

Perfil: Profesional Titulado o Bachiller en Derecho y/o Contabilidad y/o Economía y/o Ingeniería de Sistemas

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

Perfil: Profesional Titulado o Bachiller en Derecho y/o Contabilidad y/o Economía y/o Ingeniería de Sistemas

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : AS-SM-132-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	24/12/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:15:35

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

PERSONAL CLAVE - SI BIEN EL PERSONAL CLAVE SERA RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO, SE MENCIONA QUE TODO CANAL DE DENUNCIAS TIENE COLABORADORES LOS CUALES RECEPCIÓN LAS MISMAS, PARA PODER SER TRASLADAS A LA ENTIDAD SOLICITANTE. DICHO ESTO, CONSULTAMOS ¿SE PODRÁ TENER COLABORADORES QUE RECEPCIONEN LAS DENUNCIAS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN? SI LA RESPUESTA FUERA POSITIVA ¿POR QUE SE SOLICITA UN PERSONAL CLAVE CON TANTOS REQUISITOS, TITULADO, MAESTRIA, COLEGIATURA, PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN, CURSO? EN ESA MISMA LINEA, SOLICITAMOS SE RETIREN LOS REQUISITOS DE MAESTRIA, PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN Y COLEGIATURA. YA QUE DICHO REQUISITOS NO APORTAN DE MANERA SUSTANCIAL AL SERVICIO, Y SE VE MAS COMO UNA BARRERA QUE IMPIDE, LA PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS QUE CUENTAN CON LA LOGÍSTICA Y EXPERIENCIA PARA LLEVAR A CABO ESTE SERVICIO.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.5.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinación, autorización y consentimiento de área usuaria, este colegiado toma la consulta como observación y PRECISA lo siguiente:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN, con la finalidad de promover la concurrencia y pluralidad de postores se procedera con modificar el Perfil, Capacitaciones y Experiencia, quedando esta de la siguiente manera:

Perfil: Profesional Titulado o Bachiller en Derecho y/o Contabilidad y/o Economía y/o Ingeniería de Sistemas

Capacitaciones:

Mínimo 08 horas lectivas, en cursos de ética y/o integridad y/o ISO 31000

Experiencia: Contar con experiencia profesional mínimo de (08) años en temas relacionados a la gestión de riesgos y/o buen gobierno corporativo y/o control interno tanto en el sector público o privado o independiente.

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

Perfil: Profesional Titulado o Bachiller en Derecho y/o Contabilidad y/o Economía y/o Ingeniería de Sistemas

Capacitaciones:

Mínimo 08 horas lectivas, en cursos de ética y/o integridad y/o ISO 31000

Experiencia: Contar con experiencia profesional mínimo de (08) años en temas relacionados a la gestión de riesgos y/o buen gobierno corporativo y/o control interno tanto en el sector público o privado o independiente.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : AS-SM-132-2023-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS INDEPENDIENTE PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20602950787	Fecha de envío :	24/12/2023
Nombre o Razón social :	TECNOLOGIA E INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS S.A.C.	Hora de envío :	14:15:35

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - LA ENTIDAD CONSIDERA QUE EL SERVICIO SE PUEDE DESARROLLAR DE MANERA EXTERNA, ESTO ES, QUE PUEDE DESARROLLARSE DESDE CUALQUIER PARTE DEL TERRITORIO NACIONAL, MAS AUN CUANDO LOS CANALES QUE SOLICITA IMPLEMENTAR TIENEN TODAS LAS CARACTERÍSTICAS PARA SER ATENDIDOS DE MANERA REMOTA. EN ESA LINEA SOLICITAMOS QUE LOS ENTREGABLES TAMBIÉN PUEDAN SER ENVIADOS A TRAVÉS DE UN CORREO, O MESA DE PARTES VIRTUAL, Y QUE DE SER REQUERIDO ARCHIVOS ADJUNTOS SE PUEDA ENVIAR UN LINK PARA FACILITAR LA DESCARGA

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.11 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa coordinacion, autorización y consentimiento de área usuaria, este colegiado toma la consulta como observación y PRECISA lo siguiente:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN, con la finalidad de promover la concurrencia y pluralidad de postores se procederá con incluir dentro de los TDR el correo electrónico de mesa de partes virtual 5.12. Resultados esperados (entregables)

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

El contratista presentará doce (12) entregables, los cuales serán dirigidas al Jefe de Recursos Humanos, mediante Mesa de Partes Virtual de la Entidad al siguiente correo electrónico tramite@elor.com.pe