



EDENORTE DOMINICANA, S.A

CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

11 de Marzo de 2019

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

CIRCULAR No. (3)

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS

EDN-CP-02-2019

“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS EDENORTE DOMINICANA, S.A.”, PRIMERA CONVOCATORIA.

El Comité de Compras y Contrataciones de EDENORTE, les informa que en el período desde el 25 de Febrero al 11 del mes de Marzo del año dos mil diecinueve (2019), recibimos la siguiente pregunta, la cual contienen su respectiva respuesta:

1. ¿Quiénes son los clientes BTS1 Y BTS2?

Respuesta: *BTS1 son los clientes residenciales y BTS2 son clientes comerciales.*

2. En dado caso que nos presentemos en los dos estudios, las propuestas técnicas y económicas deben ir separadas o pueden ser juntas?

Respuesta: *Deben indicarla por separado*

3. A que se refieren cuando dicen que se aplicara 5 encuestas por representantes de una misma posición (caja/ servicio al cliente), osea son representantes distintos 5 encuestas a personal de caja y 5 a servicio al cliente?

Respuesta: En el pliego de condiciones indica lo siguiente:

Se aplicarán 5 encuestas por Representante de una misma posición (Caja / Servicio al Cliente), a clientes que hayan sido atendidos por dicho representante ese día.

- Las encuestas o entrevistas son a clientes que fueron atendido por los representantes de Caja y de Servicio al Cliente.
- Deben entrevistar **5 clientes** por representantes de servicio y de caja.
- Las 5 encuestas de los clientes atendido por el representante de caja Cod. 9961, deben ser con el cuestionario para representante de caja. No deben completar evacuación para este representante en el área de servicio.

4. Los formatos que en paréntesis dicen libre, son formatos libres que puede escoger la empresa que presente su oferta?

Respuesta: *Correcto.*

5. El formato 4.1 de cumplimiento de especificaciones técnicas, es la redacción de la propuesta de trabajo? Y cada hoja de este documento debe estar firmado y sellado por el representante legal o solo los demás formatos?

Respuesta: Correcto, todas las páginas correspondientes a las ofertas deben estar firmadas y selladas por el representante legal, incluyendo los formatos.

6. Las credenciales es el conjunto de documentos que está contenido en el numeral 2.7.1?

Respuesta: Correcto. (2.7.1 SOBRE N°01 - PROPUESTA TÉCNICA Y CREDENCIALES)

7. En el Pliego de Condiciones correspondientes al COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-02-2019 “CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.” PRIMERA CONVOCATORIA en las páginas 14 y 21 relativas al contenido aparecen dos proyectos (Estudios) en el Punto 3 de los Términos de Referencia.

Estudio 1. Encuesta de satisfacción de clientes 2018 y Estudio 2. Encuesta de Evaluación de Calidad del Servicio Recibido de los Representantes de Servicio en Las Oficinas Comerciales (Gente Brillante GB 2019) ¿estos se deben manejar de manera conjunta como una sola oferta o deben presentarse de manera separada, por lotes, de manera que cada uno se presente en sobres separados? , Esta pregunta es también aplicable para la presentación de las garantías de Seriedad de la Oferta.

Respuesta: Las ofertas deben presentarse de manera separada.

8. En el Punto 2.5 Duración del Contrato pág. 8 dice: “El presente Contrato tendrá una vigencia de SEIS (6) MESES, contados a partir de la firma del mismo, hasta la entrega total y satisfactoria del servicio adjudicado y el correspondiente pago de los mismos.” ¿Es válido para ambos estudios?

Respuesta: Este tiempo abarca los dos estudios, es decir, que durante este periodo debe completarse la aplicación de ambos. Se puede iniciar con el estudio 1 y luego con el estudio 2. También se puede iniciar con la aplicación de los dos estudios al mismo tiempo.

9. En el punto 2.6 Penalidades por mora pág. 8 dice: “Se genera automáticamente, por cada día calendario de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de este proceso respecto del plazo y condiciones de entrega presentado en la oferta” Sin embargo no aparece en los Términos de referencia del Estudio 1. El tiempo de ejecución de este estudio, ¿Cuál es el tiempo de duración de ¿En cuantas semanas debe realizarse este proyecto?

Respuesta: El estudio 1, el tiempo de ejecución es de 8 semanas

10. En Punto 2.7.2. SOBRE Nº 02 – PROPUESTA ECONÓMICA pág. 11 Cuando hacen referencia a la presentación de la Garantía de Seriedad de la Oferta (Póliza de Seguro) ¿Debe de cumplir con el mismo requerimiento de la Garantía de Fiel expuesto en la pág.12 con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables?

Respuesta: No, solo la de Fiel Cumplimiento debe cumplir con estos requisitos.

11. En la pág. 17 Reporte o Informe Final dice: “El informe final tiene que ser entregado en un plazo mínimo de una semana después de haber completado el trabajo de campo” Entendemos que la entrega del análisis una semana después de finalizar el trabajo es un tiempo relativamente corto, dado que en ese periodo debe hacerse también la limpieza, codificación y etiquetación de la Base de Datos. ¿Existe la posibilidad de aumentar este tiempo?

Respuesta: Es posible que se pueda aumentar este tiempo.

12. En cuento a los requerimientos a tener en cuenta Antes de aplicar la encuesta al cliente es importante, en el numeral 2 pág.18 dice: Que tenga energía en ese momento. ¿EDENORTE suministrará el calendario de interrupción de la energía eléctrica para aquellos sectores que no tienen energía de manera constante.

Respuesta: Le suministramos el programa semanal de interrupciones, que muestra las zonas y los horarios que se verán afectados.

13. En cuanto al Estudio 2 Encuesta de Evaluación de Calidad del Servicio Recibido de los Representantes de Servicio en Las Oficinas Comerciales (Gente Brillante GB 2019) En la pág. 24 en el Punto relativo al Trabajo de Campo dice: “La coordinación de la aplicación de esta evaluación, estarán a cargo del oferente adjudicatario, quien se encargarán de las distintas etapas de la investigación, contratarán y supervisarán el personal de campo que realizará la encuesta, así como la movilización del mismo a las zonas de aplicación de las entrevistas y el procesamiento de tabulación de los datos. Para esta investigación, se utilizará el sistema de entrevistas personales cara a cara en las oficinas comerciales y móviles de la empresa, de la siguiente manera: Necesitamos que nos indiquen ¿Cuáles sucursales o puntos de servicio tienen mayor flujo de visitantes?

Respuesta: Le suministraremos las fechas de mayor flujo en todas las oficinas. Indicado en el pliego en la página 25 (Form-101)

Form-101: Listado de oficinas comerciales, con sus direcciones, teléfono y fecha de mayor flujo de clientes.

14. Para el diseño de la logística del levantamiento de campo, ¿EDENORTE proporcionará la ruta de las oficinas móviles?

Respuesta: Si, le suministraremos la ruta de las oficinas móviles. Indicado en el pliego en la página 25 (**Form-102**)

Form-102: Cronograma de trabajo de las oficinas móviles, con dirección, número y nombre de contacto con el supervisor.

15. En la pág. 25 en el Punto relativo a la Aplicación de la Encuesta Para las evaluaciones al personal de la Dirección de Comunicación Estratégica: ¿Se contará con permisos necesarios para que los entrevistados dispongan de tiempo para la aplicación de estas encuestas vía telefónica?

Respuesta: En estas evaluaciones se van aplicar a los clientes internos (colaboradores de Edenorte de otras direcciones y gerencias) de esta dirección. Se puede considerar la aplicación tanto por teléfono, como por correo electrónico. A estos clientes se les informará en el momento que se estará aplicando esta evaluación para que tengan conocimiento del proceso y que le estarán contactando para dicha evaluación.



A circular stamp with the text "EDENORTE DOMINICANA S.A." around the top edge and "V.O.1" on the right. In the center is a stylized logo of a bird or wing. Below the stamp, the name "Alejandro Toribio" and the title "Gerente de Compras" are written in a cursive signature.

Alejandro Toribio
Gerente de Compras