



**COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-49-2017**

**“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.**



**“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.**



**PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES**

## 1.0 GENERALIDADES

### 1.1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas que deseen participar en el presente proceso de Comparación de Precios, que se llevará a cabo para la **“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.**

Esta contratación tiene como objetivo general, evaluar la calidad del servicio brindado a los clientes después de ser atendidos por nuestros Representantes de Servicio al Cliente, del área de caja y de servicio.

### 1.2 MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será realizada a la oferta que mejor cumpla con los términos de referencias y menor oferta económica.

### 1.3 IDIOMA

El idioma oficial de la presente Comparación de Precios es el español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el Oferente/Proponente y el Comité de Compras y Contrataciones deberán ser presentados en este idioma.

### 1.4 PARTICIPANTES

Podrá participar como postor cualquier persona física o jurídica nacional, que cumpla los requerimientos establecidos en el artículo 8 y demás disposiciones de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones, el Reglamento No. 543-12 de fecha 06 de septiembre de 2012, así como aquellos contenidos en las presentes Especificaciones Técnicas.

Podrán participar en el presente proceso de compra, en caso de que reúnan las condiciones necesarias para participar en el mismo, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).

Los interesados en presentar ofertas para la Comparación de Precios objeto de este proceso deberán estar inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, de la Dirección General de Contrataciones Públicas (en lo adelante “DGCP”) bajo los **rubros de**

**Consultoría o Servicio de asesoría de Gestión** al momento de su inscripción en el presente proceso.

En adición, deberán completar el formulario de Registro de Interesados y enviarlo al correo electrónico [MCosteF@edenorte.com.do](mailto:MCosteF@edenorte.com.do), a más tardar en la fecha indicada en numeral 3.0 Cronograma del Proceso, como fecha límite para descargar las especificaciones técnicas.

Si el oferente presenta una propuesta que no se ajusta sustancialmente y en todos sus aspectos, a lo requerido en las presentes condiciones, el riesgo será a su cargo y el resultado será el rechazo de su oferta.

### **1.5 INHABILITADOS DE PARTICIPAR.**

Las personas físicas o jurídicas que en virtud de las disposiciones del Art. 14 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones, se encuentren inhabilitadas para contratar con el Estado, no podrán participar en el proceso de comparación de precios descrito en el presente documento.

### **1.6 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Las ofertas se presentarán por escrito en sobres lacrados, que posean la seguridad apropiada. Las propuestas se entregarán en dos (2) sobres cerrados, denominados: Sobre Nº 01 - Propuesta Técnica, y Sobre Nº 02 - Propuesta Económica; rotulados como sigue:

“SEÑORES:  
Comité de Compras  
EDENORTE DOMINICANA, S. A.

**Referencia: Comparación de Precios No. EDN-CP-49-2017, Primera Convocatoria.**

**CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE.**

Vía: Gerencia de Compras **EDENORTE DOMINICANA, S. A.**

Ave. Juan Pablo Duarte, No. 74, Santiago De Los Caballeros, República Dominicana.

Presentación de Propuesta Técnica y Económica.

El hecho de presentarse a este proceso, implica aceptación del postor a todas las disposiciones y normas establecidas en las presentes condiciones.

Los documentos contenidos en ambos sobres, deberán ser presentados obligatoriamente de la siguiente manera: **a)** Un (1) original, debidamente marcado como “**ORIGINAL**” en la primera página del ejemplar; y, **b)** Dos (2) fotocopias simples de los mismos, debidamente marcadas en su primera página como “**COPIA No. 1**” y “**COPIA No. 2**”, respectivamente”.

El original y las copias deberán firmarse en manuscrito, sellarse y numerarse en todas las páginas por su representante legal, por lo que no se aceptarán firmas en otra forma. **EN CASO DE NO PRESENTAR LA OFERTA CONFORME LO SEÑALADO, SU PROPUESTA SERÁ DESCALIFICADA.**

**La no presentación del original y las copias debidamente firmadas en manuscrito y selladas, es motivo de descalificación de la oferta.**

**Serán rechazadas sin necesidad de motivaciones adicionales, las propuestas alternativas o simultáneas que sean presentadas en este proceso. La violación de esta disposición dará lugar a la no admisión de todas las propuestas suscritas por el oferente que las presente.**

### 1.7 CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación llamado a Comparación de Precios.	Lunes 18 de diciembre de 2017
Fecha límite para descargar Especificaciones Técnicas.	Miércoles 20 de diciembre de 2017
Plazo para presentar consultas a las Especificaciones Técnicas	Jueves 21 de diciembre de 2017
Fecha Límite para que la Unidad Operativa de Compras emita circulares aclaratorias sobre las Especificaciones Técnicas.	Viernes 22 de diciembre de 2017
Entrega de las Ofertas Técnicas y Económicas en la Gerencia de Compras de EDENORTE (Av. Juan Pablo Duarte No.74).	<b>Miércoles 27 de diciembre de 2017 hasta las 5:00 p.m.</b>

Notificación a la Gerencia de Compras de los resultados de las evaluaciones técnicas y de credenciales.	Hasta el jueves 4 de enero de 2018
Notificación de errores u omisión de naturaleza subsanable.	Hasta el viernes 5 de enero de 2018
Periodo de Ponderación de Subsanaciones.	Hasta el miércoles 17 de enero de 2018
Expedición del acto administrativo de adjudicación suscrito por el Comité de Compras de EDENORTE DOMINICANA, S.A.	Hasta el miércoles 24 de enero de 2018
Fecha límite para la notificación del acto administrativo de adjudicación.	Hasta el jueves 1 de febrero de 2018
Fecha límite para la constitución de la garantía de fiel cumplimiento.	Hasta el jueves 8 de febrero de 2018
Suscripción del contrato	Hasta el viernes 2 de marzo de 2018
Publicación de los contratos en el portal institución y en el portal administrado por el Órgano Rector.	Inmediatamente después de suscritos por las partes.

La inscripción se realizará completando la ficha de participación y comunicándola vía correo a [MCosteF@edenorte.com.do](mailto:MCosteF@edenorte.com.do), Indicar el título en el asunto de los diferentes correos relacionados al proceso, en el cual está participando; **EDN-CP-49-2017 "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y REPRESENTANTES EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.**

#### 1.8 DISPONIBILIDAD DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIAS.

El pliego de condiciones estará disponible en la Gerencia de Compras de **EDENORTE DOMINICANA, S. A.**, ubicada en la Ave. Juan Pablo Duarte No. 74, Santiago de los Caballeros, República Dominicana, de lunes a viernes en el horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; y en el Portal Institucional de EDENORTE DOMINICANA, S. A. ([www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do)), y de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) ([www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do)), hasta la fecha indicada en el cronograma del proceso.

Los interesados en presentar Ofertas, deben adquirir el Pliego de Condiciones en los lugares y fechas antes indicados y enviar confirmación de participación vía correo electrónico a la siguiente dirección: [MCosteF@edenorte.com.do](mailto:MCosteF@edenorte.com.do).

### 1.9 CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES

El sólo hecho de un proponente participar en el presente proceso implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento de los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en este documento.

### 1.10 CONSULTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A través de las consultas, los participantes podrán solicitar la aclaración de cualquiera de los extremos de las Especificaciones Técnicas o plantear solicitudes respecto de ellas. Las mismas podrán realizarse vía correo electrónico [MCosteF@edenorte.com.do](mailto:MCosteF@edenorte.com.do), dentro de los plazos establecidos en el Cronograma del Proceso. El Comité de Compras enviará una copia de su respuesta (incluida una explicación de la consulta pero sin identificar su procedencia) a todos los oferentes que hayan manifestado su interés de participar en el presente proceso de comparación de precios.

Es responsabilidad del oferente obtener toda la información necesaria para preparar su oferta.

### 1.11 ENMIENDA DE LOS DOCUMENTOS DE COMPARACIÓN DE PRECIOS

- **EDENORTE DOMINICANA, S. A.**, podrá en cualquier momento antes de que venza el plazo de aclaraciones, por cualquier causa, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un oferente interesado, enmendar los Documentos de Comparación de Precios, de conformidad con las disposiciones del Artículo 18, párrafo III de la Ley 340-06.
- Los oferentes invitados a participar en el proceso serán notificados de la enmienda por carta o correo electrónico, a la dirección indicada por ellos en la ficha de participación, a fin de que tomen en cuenta la información contenida en dicha enmienda al preparar sus ofertas. Los oferentes deberán acusar recibo de dicha enmienda inmediatamente y se supondrá que habrán tomado en cuenta la información contenida en ella al preparar sus ofertas. Asimismo, la enmienda se colocará en los mismos medios digitales que las Especificaciones Técnicas originales.
- **EDENORTE DOMINICANA, S. A.**, podrá a su discreción, prorrogar el plazo de presentación de ofertas, a fin de dar a los posibles oferentes un plazo razonable para que puedan tomar en cuenta la enmienda en la preparación de sus ofertas, en cuyo caso, se notificará por escrito a todos los oferentes acerca de la prórroga de dicho plazo, y en consecuencia se mantendrán todos los derechos y obligaciones de la entidad contratante y los oferentes quedarán sujetos al nuevo plazo.

## 2. CONDICIONES GENERALES

Las contrataciones quedarán formalizadas a través de la suscripción del contrato. (Artículo 104 del Reglamento).

### 2.1 REQUERIMIENTO Y ESPECIFICACIONES

Las Propuestas Técnica y Económica, serán formuladas por los postores, teniendo en consideración los términos de referencias que forman parte de este documento. Los cuales están disponibles en los portales web de EDENORTE ([www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do)) y de la Dirección General de Contrataciones Públicas ([www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do)).

**EDENORTE DOMINICANA, S.A.**, podrá a su discreción, realizar visitas e inspecciones durante el proceso correspondiente a la presente Comparación de Precios, las cuales deberán cubrirse por cargo de **EDENORTE DOMINICANA, S.A.**

Toda oferta podrá ser retirada antes y hasta el momento señalado para su apertura, siempre que el proponente lo solicite por escrito (Art. 23, párrafo II de la Ley 340-06).

Una vez recibidas las ofertas por **EDENORTE DOMINICANA, S. A.**, los oferentes no podrán retirarlas para fines de modificación. Luego de ser abiertas, las ofertas se considerarán promesas irrevocables de contrato.

Si el oferente desistiera de su oferta durante su plazo de vigencia o no concurriese a firmar el contrato en tiempo y forma, le serán ejecutadas las garantías correspondientes. No se permiten ofertas alternativas.

La decisión de cancelar, suspender, declarar desierta o nula la Comparación de Precios, no conllevará responsabilidad alguna para **EDENORTE DOMINICANA, S. A.**, ni dará lugar a reclamo alguno por parte de los oferentes ni implicará ninguna responsabilidad para el Estado, El Comité de Licitaciones, sus asesores o cualquier entidad, organismo o funcionario del Gobierno de la República Dominicana.

**EDENORTE DOMINICANA, S .A.**, se reserva el derecho de hacer uso en cualquier momento, de las facultades previstas en el Artículo 31 de la Ley No. 340-06 y el Artículo 127 del Decreto No. 543-12, si lo estimaren conveniente; lo que es expresamente aceptado por los oferentes, sin reserva alguna, desde el momento en que presenten ofertas en el presente proceso.

**EDENORTE DOMINICANA, S. A.**, podrá cancelar, declarar desierto, y dejar sin efecto un procedimiento de selección, antes de la adjudicación, por medio de un acto administrativo válido, como es el caso de una resolución, siempre y cuando existan informes de carácter legal y técnico debidamente justificados, en el marco de lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley 340-06.



## 2.2 PERIODO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Las ofertas serán válidas por treinta (30) días después de la fecha límite prescrita por **EDENORTE DOMINICANA, S.A.**, para recibir las ofertas, de conformidad con el acápite No.3 de este documento. **Toda oferta con un período de validez menor que el requerido, será rechazada.**

## 2.3 PERIODO DE CONTRATACIÓN

El periodo para la aplicación de la encuesta será de 35 días laborables o 6 semanas, a partir de la fecha de la firma de contrato.

## 2.4 FORMA DE PAGO

- 1- ) Anticipo: del 20 % del monto total adjudicado, con la comunicación de la orden de compras.
- 2- ) 40% al concluir el 60% del desarrollo de servicio contratado.
- 3- ) 40% Contra término del servicio, se les pagará 45 días después de presentada a EDENORTE la factura en original.

## 2.5 PENALIDADES POR MORA

La penalidad por mora se genera automáticamente, por cada día calendario de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del Contrato respecto del plazo y condiciones de entrega presentado en la oferta, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual aplicando la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = (0.01 x Monto del Contrato)

En caso de superarse este monto, **EDENORTE** podrá dejar sin efecto el Contrato por causa de incumplimiento.

## 2.6 CONTENIDO SOBRES

### 2.6.1 SOBRE Nº 01 - PROPUESTA TÉCNICA Y CREDENCIALES

- a) Índice, señalando el documento y Nº de página respectivo.
- b) “Declaración Jurada de Información del Postor” (**Formato Nº 1**).
- c) “Declaración Cumplimiento Especificaciones Técnicas” (**Formato Nº 2**).
- d) “Declaración Jurada de Conocimiento de Aceptación” (**Formato Nº 3**).
- e) “Documentos de la Oferta Técnica del postor” (**Formato Nº 4**).

- 4.1 Cumplimiento Especificaciones Técnicas
- 4.2 Tiempo de ejecución (Cronograma)
- 4.3 Experiencia
- 4.4 Credenciales

➤ **Personas físicas**

- 1- Copia del Registro Proveedores del Estado.
- 2- Original de la certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos o copia de la certificación impresa del portal de la Dirección General de Impuestos Internos, donde se establezca que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales al momento de la inscripción, con una vigencia no mayor a 30 días.
- 3- Copia de la Certificación otorgada por el Ministerio de Industria y Comercio de conformidad al Art. 11 del Decreto 543-12 vigente (Solo aplica para las ofertas presentadas por las MIPYMES).
- 4- Original de la Declaración Jurada, con una vigencia no mayor a 30 días, donde manifieste que: **a)** Si tiene o no juicio con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social; **b)** No está embargado, no poseen juicios o reclamaciones pendientes durante los últimos cinco años con motivo de contratos anteriores o en ejecución suscritos con la Administración Pública; **c)** No se encuentra afectado por las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06; **d)** Que ellos no hayan sido condenados por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un Contrato adjudicado.
- 5- Copia de la última factura de energía eléctrica, donde figuren como datos: la fecha del contrato, el número de cuenta y medidor, la fecha de pago y el monto del último pago.
- 6- Copia de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante.
- 7- Copia de la Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que el Oferente se encuentre al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social.

➤ **Personas jurídicas**

- 1- Copia del Registro de Proveedores del estado.
- 2- Copia del Certificado del Registro Mercantil vigente (si la información de este registro no se basta a sí misma, **EDENORTE** se reserva el derecho de requerir los documentos que entienda pertinente).

- 3- Copia de los estatutos sociales (solo depositar en el caso de que la conformación del órgano de administración esté integrado por más de un gerente y ambos tengan capacidad de firma).
- 4- Copia vigente de la Certificación otorgada por el Ministerio de Industria y Comercio de conformidad al Art. 11 del Decreto 543-12 (Solo aplica para las ofertas presentadas por las MIPYMES).
- 5- Original de la Declaración Jurada, con una vigencia no mayor a 30 días, donde manifieste que: **a)** Si tiene o no juicio con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social, o si está sometida a un proceso de quiebra o de liquidación; **b)** No están embargados, no poseen juicios o reclamaciones pendientes durante los últimos cinco años con motivo de contratos anteriores o en ejecución suscritos con la Administración Pública; **c)** No se encuentra afectado por las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, **d)** Que ellos no hayan sido condenados por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un Contrato adjudicado.
- 6- Original de la Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos, o copia de la certificación impresa del portal de la Dirección General de Impuestos Internos, donde se haga constar que está al día en el pago de sus obligaciones fiscales con una vigencia no mayor a 30 días.
- 7- Copia de la última factura de energía eléctrica de la empresa, donde figuren como datos: la fecha del contrato, el número de cuenta y medidor, la fecha de pago y el monto del último pago.
- 8- Copia de la Cédula de Identidad y Electoral del representante.
- 9- Copia de la Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que el Oferente se encuentre al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social.
- 10- En caso de que deposite un poder este debe cumplir con los requisitos y términos requeridos en la Resolución No.23/2017, que aprueba el Reglamento sobre Registros de Testamentos y Poderes, dictada por el Consejo del Poder Judicial en Cámara de Consejo, de fecha tres (3) de octubre de 2017.

## 2.6.2 SOBRE N° 02 – PROPUESTA ECONÓMICA

1. **Oferta Económica.** Presupuesto detallado donde indique los distintos renglones tomados en consideración (**Formato N° 5**).

2. **Garantía de seriedad de la oferta.** El Oferente deberá depositar una Garantía Bancaria o Póliza de Seguro emitidas por entidades de intermediación financiera de alta calificación en el mercado local ascendente a la suma equivalente al 1% del monto total de la oferta económica, esto de conformidad al numeral a) del Artículo 112 del Reglamento No. 543-12 de fecha 6 de septiembre de 2012, la cual deberá ser presentada en la misma moneda en que fue depositada y en original, por lo que no se aceptarán copias.

**La Garantía de Seriedad de la Oferta será de cumplimiento obligatorio y deberá estar incluida dentro de la Oferta Económica, y mantenerse vigente durante el plazo de validez de la oferta. La omisión en la presentación de la Oferta de la Garantía de Seriedad de Oferta o cuando la misma fuera insuficiente, conllevará la desestimación de la Oferta sin más trámite.**

La garantía de seriedad de la oferta será devuelta de oficio, tanto al adjudicatario como a los demás oferentes participantes, una vez sea depositada la garantía de fiel cumplimiento del contrato por parte del Oferente Adjudicatario, de conformidad a lo que establece el Reglamento 543-12 en su artículo 121.

3. **La Garantía de Fiel cumplimiento del Contrato:** El (los) adjudicatario(s) del presente proceso de Comparación de Precios, están obligados a constituir una Garantía de Fiel Cumplimiento que consistirá en Garantía Bancaria o Póliza de Seguro emitidas por entidades de intermediación financiera de alta calificación en el mercado local, con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables, las cuales deberán ser depositadas en el plazo máximo de **Cinco (5) días hábiles**, contados a partir de la Notificación de la Adjudicación, y libradas por el importe del **CUATRO POR CIENTO (4%)** del monto total del Contrato a intervenir, a disposición de la Entidad Contratante. Para el caso de la MIPYMES será del **UNO POR CIENTO (1%)** del monto total de la adjudicación. Esto de conformidad al literal (d), del Artículo 112 Reglamento No. 543-12 de fecha 6 de septiembre de 2012.

**Dicha garantía debe ser depositada en original y en la misma moneda en la que se depositó la oferta. La misma deberá tener una vigencia de un (1) año.**

Si uno o más oferentes resultan adjudicatarios del presente proceso, deberán depositar la garantía descrita anteriormente, conforme lo consagrado en los artículos 112 y 116 del Reglamento No. 543-12 de fecha 06 de septiembre de 2012.

La Entidad Contratante exigirá la Garantía de Fiel Cumplimiento sólo a los contratos cuyos montos adjudicados excedan el equivalente en pesos dominicanos de **US\$10,000.00**. Esto de conformidad al Artículo 118 del Reglamento No. 543-12 de fecha 6 de septiembre de 2012. Sin embargo, la Entidad Contratante podría también exigir la garantía de fiel cumplimiento a

contratos o adjudicaciones con valores inferiores.

Si uno o más oferentes resultan adjudicatarios del presente proceso, deberán depositar la garantía descrita anteriormente, conforme lo consagrado en los artículos 112 y 116 del Reglamento No. 543-12 de fecha 06 de septiembre de 2012.

## **2.7 PARTICIPACIÓN DE CONSORCIOS**

Las empresas que presenten ofertas como un consorcio serán consideradas a los efectos del presente pliego de condiciones como una sola entidad, por lo que no podrán presentar otras ofertas en forma individual o como integrante de otro conjunto.

Dichas empresas responderán solidariamente y en forma particular por todas las consecuencias de su participación en el conjunto, en los procedimientos de contratación y en su ejecución.

Los consorcios durarán como mínimo, el tiempo necesario para la ejecución del Contrato, hasta su extinción y liquidación.

Deberá presentarse copia del Contrato o acta de constitución del consorcio debidamente Notariada donde conste el objeto del consorcio, las obligaciones de cada uno de los actuantes, la duración del mismo y su relación con el órgano licitante.

Deberá presentarse un poder firmado por los representantes de los miembros del consorcio donde se designe a un representante del consorcio y se le autorice a contraer obligaciones en nombre de cualquiera y todos ellos, garantizando que está facultado para participar en la comparación de precios y que, por consiguiente, la oferta es obligatoria durante todo el período de su validez.

La oferta deberá ser firmada por el representante del consorcio de manera tal que sea legalmente obligatoria para todos sus integrantes.

Los plazos para firma del contrato no variarán en caso de empresas en consorcio.

## **2.8 CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRAS O CONTRATOS POR CAUSAS IMPUTABLES AL PROVEEDOR**

- Incumplir injustificadamente obligaciones contractuales esenciales, legales o reglamentarias puestas a su cargo.
- Haber llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora en la ejecución de la prestación a su cargo.

- Haber sub-contratado parte o el total del servicio, sin autorización de **EDENORTE DOMINICANA, S.A.**
- Incurrir en prácticas corruptas o fraudulentas comprendidas en el Código Penal o dentro de la Convención Interamericana contra la Corrupción, o cualquier acuerdo entre proponentes o con terceros, que establecieren prácticas restrictivas de la libre competencia, serán causales determinantes del rechazo de la propuesta en cualquier estado del proceso o de la rescisión del contrato, si éste ya se hubiere celebrado.

A los efectos anteriores se entenderá por:

“práctica corrupta”, al ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor con el fin de influir en la actuación de un funcionario público con respecto al proceso de contratación o a la ejecución del contrato. La utilización de personas de la institución contratante para elaborar sus propuestas.

“práctica fraudulenta”, a una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de contratación o en la ejecución de un contrato de obra pública en perjuicio del contratante; la expresión comprende las prácticas colusorias entre los oferentes (con anterioridad o posterioridad a la presentación de las ofertas) con el fin de establecer precios de oferta a niveles artificiales y no competitivos y privar al contratante de las ventajas de la competencia libre y abierta.

### **3. TÉRMINOS DE REFERENCIAS ENCUESTA**

#### **ENCUESTA DE SATISFACCION**

#### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

Este estudio tiene como objetivo general, evaluar la calidad del servicio brindado a los clientes después de ser atendidos por nuestros Representantes de servicio al cliente del área de caja y de servicio.

#### **UNIVERSO DE ESTUDIO**

Este estudio abarca la evaluación de la calidad del servicio de los representantes de servicio al cliente y representantes de cobros de las oficinas comerciales y oficinas móviles.

#### **Listado de empleados por sector y cantidad de evaluaciones por sector:**

Para la evaluación de los empleados se debe encuestar 5 clientes que hayan sido atendidos por cada representante.

“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.

Sector	Cant. Empleados	Cant. de Evaluaciones
1 Santiago	127	635
2 Puerto Plata	64	320
3 La Vega	88	441
4 San Francisco	114	572
5 Valverde Mao	61	305
<b>Total</b>	<b>455</b>	<b>2,273</b>

Listado de oficinas por sector

**Sector Santiago**

OFICINA	SECTOR
2111 Hato del Yaque	Santiago
2112 Hato Mayor	Santiago
2113 La Otra Banda	Santiago
2115 Barrio Lindo	Santiago
2130 Juan Pablo Duarte	Santiago
2131 Colinas Mall	Santiago
2132 Antonio Guzmán	Santiago
2133 Avda. Francia	Santiago
2135 Licey	Santiago
2136 Tamboril	Santiago
2137 Gurabo	Santiago
2138 Jacagua	Santiago
2139 Sajoma	Santiago
2140 Sabana Iglesia	Santiago
2141 Yapur Dumit	Santiago
2144 Guayabal	Santiago
2145 Bella Vista	Santiago
2146 Jánico	Santiago
2147 La Canela	Santiago
2148 Reparto Peralta	Santiago
2149 Colorado	Santiago
2154 Baitoa	Santiago
2164 Cienfuegos I	Santiago
2165 Cienfuegos II	Santiago
2180 Navarrete	Santiago
2181 Villa Gonzalez	Santiago
Oficina Movil 2191	Santiago
Oficina Movil 2192	Santiago
Oficina Movil 2193	Santiago
Oficina Movil 2194	Santiago
	<b>Sector Santiago</b>

**Sector Puerto Plata**

OFICINA	SECTOR
2201 Imbert	Puerto Plata
2202 Sabaneta de Yásica	Puerto Plata
2204 Puerto Plata Sur	Puerto Plata
2211 San Marcos	Puerto Plata
2212 Aguas Negras	Puerto Plata
2213 Maimon	Puerto Plata
2235 Puerto Plata	Puerto Plata
2238 El Mamey	Puerto Plata
2239 Luperon	Puerto Plata
2240 Guanatico	Puerto Plata
2241 Altamira	Puerto Plata
2242 La Isabela	Puerto Plata
2243 Montellano	Puerto Plata
2244 Cabarete	Puerto Plata
2251 Sosua	Puerto Plata
2252 Gaspar Hernandez	Puerto Plata
2253 Jamao	Puerto Plata
2254 La Unión	Puerto Plata
2255 Padre las Casas	Puerto Plata
Oficina Movil 2291	Puerto Plata
Oficina Movil 2292	Puerto Plata
Oficina Movil 2293	Puerto Plata
	<b>Sector Puerto Plata</b>

**Sector San Francisco**

“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.

**Sector La Vega**

OFICINA	SECTOR
2317 Las Carmelita	La Vega
2336 Bonao	La Vega
2337 La Vega I	La Vega
2338 Jarabacoa	La Vega
2339 Constanza	La Vega
2340 Moca	La Vega
2341 San Víctor	La Vega
2342 Cayetano Germosen	La Vega
2343 Jima	La Vega
2344 Maimon	La Vega
2345 La Vega I I	La Vega
2346 Tireo	La Vega
2347 Piedra Blanca	La Vega
2348 Juan Lopez	La Vega
2349 Las Lagunas	La Vega
2350 Cutupu	La Vega
2351 El Río	La Vega
2352 Buena Vista	La Vega
2353 El Higuero	La Vega
2354 Juma	La Vega
2355 Licey Hoya Grande	La Vega
2358 Jima-Sabana Del Puerto	La Vega
Oficina Movil 2391	La Vega
Oficina Movil 2392	La Vega
Oficina Movil 2393	La Vega
	<b>Sector La Vega</b>

OFICINA	SECTOR
2410 Vista del Valle	San Francisco
2411 Ventura Grullón	San Francisco
2413 La Espinola	San Francisco
2441 Salcedo	San Francisco
2446 San Francisco	San Francisco
2447 Cotuí	San Francisco
2448 Pimentel	San Francisco
2449 Nagua	San Francisco
2450 Samaná	San Francisco
2451 Sánchez	San Francisco
2452 Río San Juan	San Francisco
2453 Castillo	San Francisco
2454 Villa Rivas	San Francisco
2455 Tenares	San Francisco
2456 Villa Tapia	San Francisco
2457 San Francisco II	San Francisco
2458 Fantino	San Francisco
2459 Cabrera	San Francisco
2460 Las Guáranas	San Francisco
2461 El Factor	San Francisco
2462 Arenoso	San Francisco
2463 Cenoví	San Francisco
2464 La Mata	San Francisco
2466 Cevicos	San Francisco
2467 La Peña	San Francisco
Oficina Movil 2491	San Francisco
Oficina Movil 2492	San Francisco
Oficina Movil 2493	San Francisco
Oficina Movil 2494	San Francisco
	<b>Sector San Francisco</b>

**Sector Mao**

OFICINA	SECTOR
2541 Mao II	Mao
2542 Mao I	Mao
2543 Santiago Rodriguez	Mao
2544 Montecristi	Mao
2545 Dajabon	Mao
2561 Loma de Cabrera	Mao
2562 Villa Vasquez	Mao
2563 Esperanza	Mao
2564 Partido	Mao
2565 Laguna Salada	Mao
2566 Moncion	Mao
2567 Castañuelas	Mao
2568 Villa Los Almacigos	Mao
2569 Guayubin	Mao
2570 Las Matas Santa Cruz	Mao
2571 Maizal	Mao
2573 Manzanillo	Mao
Oficina Movil 2591	Mao
Oficina Movil 2592	Mao
Oficina Movil 2593	Mao
	<b>Sector Mao</b>

**Tenemos un total de 126 Oficinas:** 109 oficinas comerciales / 17 oficinas móviles. De las oficinas comerciales hay dos tipos por el volumen de clientes que manejan. **Tipo A**, tiene un flujo de entre **200 a 900 clientes por día**. **Tipo B**, tiene un flujo de entre **80 a 200 clientes por día**.

**CONTROL DE CALIDAD**



Es importante que la firma encuestadora, establezca un mecanismo de validación, que asegure que el trabajo de campo realizado tiene la mayor confiabilidad, objetividad y transparencia posible.

## **PERSONAL**

La coordinación de la aplicación de esta evaluación, estarán a cargo de la empresa encuestadora, quienes 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.

## **CONFIDENCIALIDAD**

Las informaciones suministradas por Edenorte a la firma encuestadoras, se utilizará exclusivamente para los propósitos establecidos en esta investigación. Al igual que las informaciones levantadas durante la aplicación de la misma y no pueden ser utilizadas para ningún otro propósito o fin, ni ser entregadas a una tercera persona sin el previo consentimiento por escrito de Edenorte.

## **TRABAJO DE CAMPO**

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:

**En las oficinas comerciales**, los encuestadores podrán abordar los clientes en la entrada de las oficinas una vez haya completado el proceso que fue a realizar.

**En las oficinas móviles**, los encuestadores abordaran los clientes que visitan la oficina móvil, fuera de esta.

Los encuestadores deberán estar debidamente identificado con su carnet de identificación de la firma encuestadora. Cuando entren a la oficina, comunicarse con la encargada(o) de dicha oficina o quien esté a cargo en el momento de su llegada, para informar sobre la tarea a ejecutar.

## **APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

La encuesta se debe aplicar en las oficinas comerciales y donde se encuentren ubicadas las oficinas móviles, distribuidas en la zona norte del país. Se aplicarán 5 evaluaciones (encuestas) por Representante, a clientes que hayan sido atendidos por dicho representante ese día.

**Importante:** Los clientes entrevistados deben ser mayores de 18 años de edad.

## **Informaciones que suministrara por Edenorte**

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

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

**Form-103**: Listado de empleados activos por oficina, con nombres y códigos de dichos empleados. Este listado tiene un espacio para colocar cualquier observación.

**Form –104**: Formularios de confirmación de empleados y su posición con el encargado de la oficina

### Formularios para evaluación

**Form-105**: Formularios para la evaluación de representantes de caja

**Form-106**: Formularios para la evaluación de representantes de servicio

**Encuesta de evaluación de la Calidad del Servicio  
AREA DE CAJA**

Oficina Comercial: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante de Cobro que le atendió (código de empleado): \_\_\_\_\_

---

1. ¿Cómo considera usted la cortesía y amabilidad ofrecida por el representante que le atendió?  
 Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo
2. ¿Al momento de ser atendido, le confirmaron a nombre de quien está el contrato y monto de su factura?  
 Sí  
 No
3. ¿Cómo evalúa la habilidad y desenvolvimiento del representante que le atendió?  
 Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo
4. En sentido general, ¿Cómo califica el servicio brindado por el representante que le atendió?  
 Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo

**Encuesta de evaluación de la Calidad del Servicio  
AREA DE SERVICIO**

Oficina Comercial: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del representante que le atendió (código de empleado): \_\_\_\_\_

---

1. ¿Cómo considera usted la cortesía y amabilidad ofrecida por el representante que le atendió?  
 Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo
2. ¿Cómo evalúa el dominio del representante en cuanto al tema tratado?  
 Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo
3. ¿Considera usted que el representante se expresó con claridad en cuanto a su solicitud?  
 Sí  
 No
4. En sentido general, ¿Cómo califica el servicio brindado por el representante que le atendió?  
 Excelente  
 Bueno  
 Regular  
 Malo

**Además de los formularios, se dará un taller de inducción al proceso de evaluación.**

**Antes de la aplicación es Importante:**

1. Confirmar con el Encargado de la Oficina Comercial o Supervisor de la Oficina Móvil, los empleados que se encuentran en la oficina ese día y la posición que están desempeñando en ese momento. Para esta confirmación validan la información del formulario **Form-**

**103. listado de empleados activos por oficinas:** en este formulario se coloca cualquier observación sobre el empleado tales como:

- Empleado de vacaciones, promovido, licencia (salud, pre/post-natal), curso o permiso y la fecha en la que estará de regreso a la oficina.
  - Empleado que ya no está en la empresa.
  - Ocupa en el momento una posición de mayor posición de manera temporal (cubriendo encargado/ejecutivo, supervisor, etc.)
2. Con el listado de empleados ya validado por el Encargado de Oficina, se completa el formulario FORM-104 con los nombres y códigos de los empleados en la posición que están.
3. Se hacen las entrevistas a los clientes después de ser atendidos por los representantes utilizando el formulario **Form-105 o 106** de acuerdo a la posición que corresponda (caja / **servicio al cliente**).

**Importante:** Los **form-105/106** deben estar firmados por los encuestadores y con el sello de la firma encuestadora.

#### **TIEMPO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

- Periodo para la aplicación de la encuesta será de 35 días laborables o 6 semanas a partir de la fecha de firma de contrato.

#### **ENTREGABLES PARA EDENORTE:**

- La firma encuestadora debe entregar un archivo en excell o un programa compatible con este, la tabulación de las 5 evaluaciones realizadas para cada uno de los representantes de servicio y cobros.
- Entregar los formularios **Form-103 y Form-104** debidamente firmados por el representante de la oficina y el supervisor de la encuesta.

#### **Si las entrevistas son realizadas de forma manual:**

- Entregar los formularios **Form 105-106** de forma física, organizado por empleado, oficina y sector. (debidamente firmadas por los encuestadores y selladas por la firma encuestadora)

**Nota:** No tiene que realizar informes, ni analizar con los datos levantados.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** (CUMPLE o NO CUMPLE)

- Tener experiencia en la aplicación de más de una encuesta.
- Que su cronograma cumpla con el tiempo establecido en el pliego de condiciones para la entrega de los datos.

#### IV. FORMATOS

##### Formato 1 DECLARACIÓN JURADA INFORMACIÓN DEL POSTOR

Señores  
Comité Compras  
**EDENORTE.**

**REF.: Comparación de Precios No. EDN-CP-49-2017 "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MOVILES DE EDENORTE", PRIMERA CONVOCATORIA.**

El que suscribe, representante de la empresa....., identificado con Cedula de Identidad N°....., con poder inscrito en el registro mercantil N°....., **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información de mi representada se sujeta a la verdad:

Nombre o Razón Social					
Domicilio					
RCN.		Teléfono		Fax	E-mail
<b>REGISTRO MERCANTIL</b>					
Localidad					
Fecha de Inscripción					
Representante					

-----  
Firma y sello del postor o representante

No. EXPEDIENTE

EDN-CP-49-2017

1ERA. CONVOCATORIA

Formato 2

**DECLARACIÓN JURADA CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Santiago,..... de..... Del 2017

Señores

**EDENORTE**

**REF.: COMPARACIÓN DE PRECIOS No. EDN-CP-49-2017, "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MOVILES DE EDENORTE", PRIMERA CONVOCATORIA.**

El que suscribe,....., identificado con Cédula de Identidad y Electoral N°....., Representante de.....con R.N.C. No. ....Declaro Bajo Juramento que nuestra propuesta sobre "**CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MOVILES DE EDENORTE", PRIMERA CONVOCATORIA.**", se somete a las siguientes consideraciones expuestas en las Bases de la presente Comparación de Precios.

1- ACEPTO CUMPLIR CABALMENTE CON TODAS LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS INDICADAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO. DE LO CONTRARIO MI PROPUESTA SERÁ DESCALIFICADA AUTOMATICAMENTE SIN DERECHO A RECLAMO.

2- ACEPTO LA REVOCACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN OTORGADA O DEL CONTRATO FIRMADO (DE SER GANADOR) EN CASO DE INCUMPLIR LAS CONDICIONES Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS INCLUIDOS EN LAS PRESENTES BASES.

3- ACEPTO, QUE DE NO ENTREGAR O PRESENTAR A LA FECHA Y HORA ACORDADA EN EL CRONOGRAMA DE PROCESO, NO SERÁ RECIBIDA NUESTRA PROPUESTA POR PARTE DEL COMITÉ DE COMPRAS Y PERDEREMOS TODO DERECHO A CUALQUIER SOLICITUD DE IMPUGNACIÓN Y/O RECLAMACIÓN, EN VIRTUD DE LOS RESULTADOS POSTERIORES A ESTE ACTO.

\* EN CASO DE INCUMPLIR LAS FECHAS INDICADAS EN LA PRESENTE DECLARACIÓN, SE ME RETIRARA LA ADJUDICACIÓN.

Atentamente,

---

FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE

No. EXPEDIENTE  
EDN-CP-49-2017  
1ERA. CONVOCATORIA

Formato 3

DECLARACIÓN JURADA CONOCIMIENTO DE ACEPTACIÓN

Yo \_\_\_\_\_ (colocar nombre y generales), en nombre y representación de \_\_\_\_\_, **DECLARO y ACEPTO** que en caso de no mantener o retirar la propuesta durante el período de validez de la oferta o si después de haber sido notificado de la aceptación de la propuesta, no ejecuto o rehúso ejecutar el Contrato de conformidad con lo establecido en el Pliego de Condiciones, **EDENORTE** queda facultada a no considerarnos y descartar nuestras propuestas en procesos sucesivos que convoque, durante un periodo de dieciocho (18) meses.

Dado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ (\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil diecisiete (2017).

\_\_\_\_\_  
(REPRESENTANTE DE LA EMPRESA OFERENTE)  
COLOCAR SELLO DE LA EMPRESA

Yo, \_\_\_\_\_, matrícula No. \_\_\_\_\_, Abogado, Notario Público de los del número para el Municipio de Santiago, certifico y doy fe que la firma que aparece en el presente documento, fue puesta libre y voluntariamente en mi presencia, por el señor \_\_\_\_\_, cuyas generales constan, quien me declaró que es la misma que acostumbra a usar siempre, en todos los actos de su vida pública y privada. En la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ (\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil diecisiete (2017).

\_\_\_\_\_  
NOTARIO PÚBLICO

**Formato 4.1**  
**(Libre)**  
**CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIAS**  
**(Presentar propuesta de trabajo)**

**La no presentación de su propuesta de trabajo en base a los requerimientos definido por Edenorte Dominicana, S. A., descalifica automáticamente al oferente.**

-----  
Firma y sello del postor o representante



**Formato 4.2  
(Libre)**

**TIEMPO DE EJECUCION**

**El tiempo de ejecución de las encuestas, incluyendo la presentación de los resultados a EDENORTE no podrá exceder de 35 días o 5 semanas a partir de la fecha de firma de contrato. El no cumplimiento de lo indicado anteriormente descalifica el oferente.**

-----  
Firma y sello del postor o representante

**FORMATO No.4.3  
(Libre)**

**EXPERIENCIA**

**Es obligatorio presentar en su oferta tres (3) constancias de haber realizado trabajos similares al objeto del presente proceso, dicha constancia deberá ser comprobada mediante contratos u órdenes de servicios, la no presentación de lo aquí referido descalifica al oferente.**

**FORMATO No. 4.4  
CREDENCIALES**

(Presentación documentos de acuerdo a numeral 2.6)

<b>No. EXPEDIENTE</b>
<b>EDN-CP-49-2017</b>
<b>1ERA. CONVOCATORIA</b>

No. EXPEDIENTE  
EDN-CP-49-2017  
1ERA. CONVOCATORIA

FORMATO 5

PRESUPUESTO/ OFERTA ECONÓMICA

Señores

Indicar Nombre de la Entidad

Referencia: Presupuesto "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MOVILES DE EDENORTE", PRIMERA CONVOCATORIA.

DESCRIPCION	PRECIO S/ITBIS RD\$	PRECIO C/ITBIS RD\$
CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MOVILES DE EDENORTE", PRIMERA CONVOCATORIA.		

**Nota: Es obligatorio que el valor económico ofrecido contenga los gastos de Transporte, alojamiento y dieta en caso que aplique.**

Firma y sello del Representante  
Legal del postor



**“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS MÓVILES DE EDENORTE”, PRIMERA CONVOCATORIA.**

## **CONTRATO**

Ver en los portales web de EDENORTE ([www.edenorte.com.do](http://www.edenorte.com.do)) y de la Dirección General de Contrataciones Públicas ([www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do)), el formato del contrato.