



**COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-14-2017**  
**“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES,**  
**EDENORTE DOMINICANA, S.A.”**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**



**COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-14-2017 “CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.” , 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 SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.”, PRIMERA CONVOCATORIA.**

Esta contratación tiene como objetivo general, evaluar la calidad del servicio que ofrece EDENORTE a sus clientes residenciales y comerciales en distintos puntos de la Zona Norte.

### 1.2 MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será realizada a la oferta que mejor cumpla con los términos de referencias y mejor 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 [bmthomas@edenorte.com.do](mailto:bmthomas@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-14-2017, Primera Convocatoria.**

**"CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A."**

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

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

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.

**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.	Viernes 02 de junio de 2017
Fecha límite para descargar Especificaciones Técnicas.	Miércoles 07 de junio de 2017
Plazo para presentar consultas a las Especificaciones Técnicas	Jueves 08 de junio de 2017
Fecha Límite para que la Unidad Operativa de Compras emita circulares aclaratorias sobre las Especificaciones Técnicas.	Viernes 09 de junio de 2017
Entrega de las Ofertas Técnicas y Económicas en la Gerencia de Compras de EDENORTE (Av. Juan Pablo Duarte No.74).	<b>Martes 13 de junio 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 martes 20 de junio de 2017
Notificación de errores u omisión de naturaleza subsanable.	Hasta el miércoles 21 de junio de 2017
Periodo de Ponderación de Subsanaciones.	Hasta el jueves 28 de junio de 2017
Expedición del acto administrativo de adjudicación suscrito por el Comité de Compras de EDENORTE DOMINICANA, S.A.	Hasta el miércoles 05 de julio de 2017
Fecha límite para la notificación del acto administrativo de adjudicación.	Hasta el miércoles 12 de julio de 2017

Fecha límite para la constitución de la garantía de fiel cumplimiento.	Hasta el miércoles 19 de julio de 2017
Suscripción del contrato	Hasta el miércoles 02 de agosto de 2017
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 [bmthomas@edenorte.com.do](mailto:bmthomas@edenorte.com.do), Indicar el título en el asunto de los diferentes correos relacionados al proceso, en el cual está participando; **EDN-CP-14-2017 "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.", 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: [bmthomas@edenorte.com.do](mailto:bmthomas@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 [bmthomas@edenorte.com.do](mailto:bmthomas@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 de contratación de este servicio será de 8 semanas contados a partir de la firma del contrato y pago del anticipo.



## 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 =  $(0.01 \times \text{Monto del Contrato})$

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.

#### 2.6.2 SOBRE Nº 02 – PROPUESTA ECONÓMICA

1. **Oferta Económica.** Presupuesto detallado donde indique los distintos renglones tomados en consideración (**Formato Nº 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 DE SATISFACCIÓN

#### OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio tiene como objetivo general, evaluar la calidad del servicio que ofrece EDENORTE a sus clientes residenciales y comerciales en distintos puntos de la Zona Norte.

La investigación debe tener:

- Clasificación por las condiciones socioeconómicas.
- Identificar nivel académico y profesional
- Identificar géneros y edades

#### UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo será definido por el total de clientes de Edenorte de la Zona Norte residenciales y comerciales simples (BTS1 y BTS2).

#### AMPLITUD DE LA MUESTRA

La muestra por zonas será dividida por sectores que conforman la zona de concesión de EDENORTE, tomando en cuenta la cantidad de clientes para cada sector.

Sector	MUESTRA
1 Santiago	268
2 Puerto Plata	100
3 La Vega	172
4 San Francisco	158
5 Valverde Mao	102
<b>Total</b>	<b>800</b>

### Distribución por Provincia / Municipio

SECTOR	PROVINCIA	MUNICIPIO / LOCALIDAD	MUESTRA
Santiago	Santiago de los Caballeros	Zona de OC 2130 Juan Pablo Duarte	42
		Zona de OC 2133 Av. Francia	26
		Zona de OC 2131 Las Colinas	30
		Zona de OC 2132 Av. Antonio Guzmán	20
		Cienfuegos	25
		Jacagua	25
		Gurabo	25
		Licey	25
		Villa Gonzalez	25
		San José de las Matas	25
<b>Total de Muestras</b>			<b>268</b>

SECTOR	PROVINCIA	MUNICIPIO / LOCALIDAD	MUESTRA
Puerto Plata	Puerto Plata	San Felipe de Puerto Plata	25
		Altamira	15
		Maimon	10
		Montellanos	20
		Gaspar Hernández	15
		Cabarete	15
<b>Total de Muestras</b>			<b>100</b>

SECTOR	PROVINCIA	MUNICIPIO / LOCALIDAD	MUESTRA
La Vega	La Vega	Concepción de La Vega	40
		Jima	12
		Jarabacoa	25
	Monseñor Nouel	Bonao	26
		Piedra Blanca	15
	Espaillat	Moca	30
		Cayetano Germosén	12
		Juan López	12
	<b>Total de Muestras</b>		

SECTOR	PROVINCIA	MUNICIPIO / LOCALIDAD	MUESTRA
San Francisco	Duarte	San Francisco	34
		Pimentel	10
		Las Guáranas	15
	Hermanas Mirabal	Tenares	15
		Villa Tapia	10
	Sanchez Ramirez	Cotuí	22
	Samaná	Sanchez	10
		Santa Barbara de Samaná	22
	Maria Trinidad Sanchez	Cabrera	20
	<b>Total de Muestras</b>		

SECTOR	PROVINCIA	MUNICIPIO / LOCALIDAD	MUESTRA
Mao	Valverde	Mao	18
		Esperanza	16
	Santiago Rodriguez	San Ignacio de Sabaneta	16
		Monción	10
	Dajabon	Dajabón	16
		Partido	10
	Montecristi	San Fernando de Montecristi	16
	<b>Total de Muestras</b>		

### TRABAJO DE CAMPO

En esta investigación se utilizará el sistema de entrevistas personales cara a cara en hogares y comercios periféricos a las oficinas, las cuales serán realizadas por personal entrenado por la firma encuestadora para esta investigación, los cuales realizarán pruebas pilotos antes del campo definitivo.

### CONTROL DE CALIDAD

Es importante que la firma encuestadora, establezca un mecanismo de validación independiente que asegure que el trabajo de campo efectuado, se realice con profesionalidad.

**La firma encuestadora deberá enviar a EDENORTE un cuadro con la información de todos los encuestados (número de contrato, tipo de contrato, nombre, teléfono, municipio donde fue entrevistado). De estos clientes EDENORTE estará contactando vía telefónica y de forma presencial a una muestra de dichos clientes, confirmando si le fue aplicada la encuesta por parte de la firma encuestadora. En caso de que EDENORTE detecte o evidencie fallas de que el proceso no se realizó de forma adecuada y que ponga en duda la confiabilidad de los datos de la investigación, EDENORTE se reserva el derecho de no efectuar el pago correspondiente al 40% restante.**

### PERSONAL

La coordinación y dirección del estudio estarán a cargo del oferente que resulte adjudicatario. Quienes se encargarán de las distintas etapas de la investigación, contratará, supervisará el personal de campo que realizará la aplicación y supervisión en el terreno, así como la movilización del personal en las zonas de aplicación de la muestra. Realizará el procesamiento interno de los datos y análisis de los resultados.

### REPORTE O INFORME FINAL

El reporte final contendrá una descripción de los objetivos, metodología aplicada, análisis de los resultados, sumario, conclusiones y apéndices con gráficas y tablas estadísticas cruzadas por las variables establecidas. Debe tener las gráficas tanto general como para cada uno de los sectores (Santiago, Puerto Plata, La Vega, San Francisco y Mao). Además debe tener el informe detallado de oficinas.



## **CONFIDENCIALIDAD**

La información obtenida en la investigación será utilizada exclusivamente bajo condición de confidencialidad para los propósitos establecidos en esta propuesta y que no será utilizada para ningún otro propósito y no podrá ser entregada ni divulgada a terceras personas o instituciones, durante ni después de la realización de la Encuesta, sin el previo consentimiento y autorización escrita de EDENORTE.

## **PROPIEDAD DE LAS INFORMACIONES**

Todas las especificaciones, informes, propuestas, sugerencias y material que pudiera ser entregado por EDENORTE, así como los resultados de la Encuesta, serán de la propiedad exclusiva de EDENORTE, debiendo EL ADJUDICATARIO, entregar estos a EDENORTE, en el momento que esta lo requiera, o a más tardar en la fecha pautada para la terminación del Contrato. Por tanto, EDENORTE puede disponer de las informaciones y los resultados de la encuesta conforme estime pertinente.

## **APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

La encuesta se debe aplicar en los hogares o negocios de la zona norte del país.

Se debe entrevistar a los Jefes de hogares urbanos mayores de 18 años o persona responsable por el pago de la energía eléctrica que brinda Edenorte.

### **Antes de la aplicación es Importante:**

1. Identificar si tiene energía eléctrica suministrada por Edenorte.
2. Identificar si es un cliente (que tiene contrato de energía con EDENORTE)
3. Que tenga energía eléctrica en ese momento.

### **ENTREGA DE DATOS:**

- Deben entregarnos las tablas con los resultados obtenidos – Frecuencia Simple (entregado en Excel y en SPSS)
- Planilla de índices general, por sector y por oficina.
- Base de datos entregada en Excel y SPSS

### **PUNTOS A EVALUAR EN LA ENCUESTA**

- La satisfacción general con el servicio que recibe de Edenorte

### **MEDIO QUE UTILIZA PARA PAGAR EL SERVICIO**

- Identificar la vía por la cual realiza los pagos del servicio de energía eléctrica.
- Nivel de satisfacción del servicio que recibe por dicha vía.

### **ORGANIZACIÓN**

Empresa que brinda un trato igual para todos sus clientes

Nivel de confianza hacia la empresa y los servicios que brinda

Empresa que trabaja de forma transparente  
Empresa que actúa apegada a las leyes

### **OFICINAS / PUNTOS DE PAGOS**

Identificar que medio utiliza para hacer contacto con la empresa  
Acceso a las oficinas comerciales a través de transporte colectivo o público  
Horario de apertura de las oficinas comerciales  
Calidad del servicio que recibe en las oficinas / puntos de pagos

### **REDES SOCIALES / PORTAL WEB**

Acceso a las redes sociales / portal web  
Cantidad de informaciones publicadas  
Confianza en las informaciones publicadas por la empresa en sus redes

### **FACTURA ELÉCTRICA**

Recepción de la factura eléctrica  
Informaciones clara en la misma  
Cálculos correctos del consumo

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Empresa que brinda apoyo a actividades humanitarias  
Empresa que brinda apoyo a actividades educativas  
Empresa que ayuda al crecimiento económico de la ciudad  
Empresa que realiza actividades para cuidar el medio ambiente  
Empresa que motiva o incentiva al uso correcto de la energía eléctrica  
Considera a Edenorte una empresa socialmente responsable  
Empresa comprometida con la sociedad  
Empresa que apoya los ciudadanos en situaciones de emergencia

**IV. FORMATOS**

**Formato 1  
DECLARACIÓN JURADA INFORMACIÓN DEL POSTOR**

Señores  
Comité Compras  
**EDENORTE.**

REF.: **Comparación de Precios No. EDN-CP-14-2017, "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.", 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

Formato 2

**DECLARACIÓN JURADA CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

Señores

**EDENORTE**

Ref.: COMPARACIÓN DE PRECIOS No. **EDN-CP-14-2017, "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.", 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 SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.**", **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

<b>No. EXPEDIENTE</b>
<b>EDN-CP-14-2017</b>
<b>1ERA. CONVOCATORIA</b>

**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 8 semanas. 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-14-2017</b>
<b>1ERA. CONVOCATORIA</b>

<b>No. EXPEDIENTE</b>
<b>EDN-CP-14-2017</b>
<b>1ERA. CONVOCATORIA</b>

FORMATO 5

PRESUPUESTO/ OFERTA ECONÓMICA

Señores

Indicar Nombre de la Entidad

Referencia: Presupuesto "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.", PRIMERA CONVOCATORIA.

DESCRIPCION	PRECIO S/ITBIS RD\$	PRECIO C/ITBIS RD\$
SERVICIO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES RESIDENCIALES Y COMERCIALES (aplicación de encuesta a 800 clientes)		

**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



**COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-14-2017 “CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.”, 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.