



**COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-10-2018  
“CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES,  
EDENORTE DOMINICANA, S.A.”  
PRIMERA CONVOCATORIA**



**COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-10-2018 “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 el **rubro 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 [jalvarezp@edenorte.com.do](mailto:jalvarezp@edenorte.com.do) a más tardar en la fecha indicada en numeral 1.7 *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:

<p>“SEÑORES: Comité de Compras EDENORTE DOMINICANA, S. A.</p> <p><b>Referencia: Comparación de Precios No. EDN-CP-10-2018, Primera Convocatoria.</b></p> <p><b>"CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A."</b></p> <p>Vía: Gerencia de Compras <b>EDENORTE DOMINICANA, S. A.</b></p> <p>Ave. Juan Pablo Duarte, No. 74, Santiago De Los Caballeros, República Dominicana.</p>
--

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, en todas las páginas por el Representante Legal, por lo que no se aceptarán firmas en otra forma, además deberán de estar debidamente numeradas y llevar el sello social de la compañía. **EN CASO DE NO FIRMAR Y SELLAR CONFORME LO SEÑALADO, SU PROPUESTA SERÁ DESCALIFICADA**, a excepción de los requisitos relacionados a las credenciales, las cuales son subsanables, ya sea por la ausencia, falta de firma y/o sello, caso en el cual no será descalificada la oferta por el requisito de credenciales, salvo lo referido en la Ley 340-06 y su Reglamento 543-12, así como los manuales de compras y contrataciones dictado por la DGCP.

**El original y las copias deberán firmarse manuscrito, sellarse y numerarse en todas las páginas por su representante legal. La no presentación de la misma en las condiciones indicadas anteriormente será 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 13 de abril de 2018
Fecha límite para descargar Especificaciones Técnicas.	Lunes 16 de abril de 2018
Plazo para presentar consultas a las Especificaciones Técnicas	Miércoles 18 de abril de 2018
Fecha Límite para que la Unidad Operativa de Compras emita circulares aclaratorias sobre las Especificaciones Técnicas.	Jueves 19 de abril de 2018
<b>Fecha Límite para el depósito de las ofertas Técnica y Económica, en el Edificio Corporativo de EDENORTE (Av. Juan Pablo Duarte No.74).</b>	<b>Lunes 23 de abril de 2018, 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 viernes 27 de abril de 2018
Notificación de errores u omisión de naturaleza subsanable.	Martes 1 de mayo de 2018
Periodo de Ponderación de Subsanaciones.	Hasta el martes 8 de mayo de 2018

Expedición del acto administrativo de adjudicación suscrito por el Comité de Compras de EDENORTE DOMINICANA, S.A.	Martes 15 de mayo de 2018
Fecha límite para la notificación del acto administrativo de adjudicación.	Hasta el viernes 18 de mayo de 2018
Fecha límite para la constitución de la garantía de fiel cumplimiento.	Viernes 25 de mayo de 2018
Suscripción del contrato	Lunes 11 de junio 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 [lalvarezp@edenorte.com.do](mailto:lalvarezp@edenorte.com.do). Indicar el título en el asunto de los diferentes correos relacionados al proceso, en el cual está participando; **EDN-CP-10-2018 "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: [lalvarezp@edenorte.com.do](mailto:lalvarezp@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 [lavarezp@edenorte.com.do](mailto:lavarezp@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 cuarenta y cinco (45) 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 ocho (8) semanas, contados a partir de la firma del contrato y pago del anticipo.

## 2.4 FORMA DE PAGO

Se pagará un 20% de anticipo luego de la comunicación de la orden de compras, y el 80% restante se pagará contra término del servicio, a los 30 días después de presentada la factura en original, firmada y sellada, y aceptada por Edenorte.

## 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 N.º 01 - PROPUESTA TÉCNICA Y CREDENCIALES

- a) Índice, señalando el documento y N.º de página respectivo.
- b) “Declaración Jurada de Información del Postor” (**Formato N.º 1**).
- c) “Declaración Cumplimiento Especificaciones Técnicas” (**Formato N.º 2**).
- d) “Declaración Jurada de Conocimiento de Aceptación” (**Formato N.º 3**).
- e) “Documentos de la Oferta Técnica del postor” (**Formato N.º 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.

➤ **Para los consorcios:**

En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar:

- 1- Original del Acto Notarial por el cual se formaliza el consorcio, incluyendo su objeto, las obligaciones de las partes, su duración la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, así como sus generales.
- 2- Poder especial de designación del representante o gerente único del Consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio.
- 3- Todas las informaciones que se listan en el numeral 2.6, deberán ser depositadas individualmente por cada uno de los integrantes del Consorcio, salvo las declaraciones juradas las cuales deberán ser presentadas por el consorcio como tal.

#### 2.6.2 SOBRE N.º 02 – PROPUESTA ECONÓMICA

1. **Oferta Económica.** Presupuesto detallado donde indique los distintos renglones tomados en consideración (**Formato N.º 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 adjudicatario del presente proceso de Comparación de Precios, está obligado a constituir una Garantía de Fiel Cumplimiento que consistirá en Garantía Bancaria o Póliza de Seguro emitida 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 de la adjudicación**, a disposición de la Entidad Contratante. Para el caso de las **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.

## 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,

este poder 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.

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

#### 3.1 OBJETIVO 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.

#### 3.2 UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo será definido por el total de clientes de Edenorte: Residenciales y Comerciales simples (BTS1 y BTS2), de la Zona Norte.

#### 3.3 AMPLITUD DE LA MUESTRA

La muestra por zonas será dividida por Sectores, tomando en cuenta la cantidad de clientes para cada sector.

No.	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>

COMPARACIÓN DE PRECIOS EDN-CP-10-2018 “CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.”, PRIMERA CONVOCATORIA.

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>		

La cantidad de clientes comerciales (Tarifa BTS1) que abarcará la muestra, es del 11% del total para cada Sector y Municipio.

### 3.4 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 el personal designado y entrenado de quien resulte adjudicatario para esta investigación, los cuales realizarán pruebas pilotos antes del campo definitivo.

### 3.5 CONTROL DE CALIDAD

Es importante que el adjudicatario establezca un mecanismo de validación independiente que asegure que el trabajo de campo efectuado se realice conforme lo indicado en el punto 3.4

El adjudicatario deberá enviar a EDENORTE un cuadro con la información del 10% de todos los encuestados (número de contrato, tipo de tarifa (BTS1/BTS2), nombre, teléfono, municipio donde fue entrevistado). De estos clientes, EDENORTE estará contactando vía telefónica y de forma presencial, una muestra de este listado de clientes encuestados, 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 recopilados.

### 3.6 PERSONAL

La coordinación y dirección del estudio estarán a cargo del oferente que resulte adjudicatario, quien se encargará de las distintas etapas de la investigación, es decir que contratará y supervisará el personal que realizará el trabajo de campo, así como la movilización de dicho personal, en las zonas de aplicación de la muestra. Además de lo anterior, deberá realizar el procesamiento interno de los datos y análisis de los resultados obtenidos.

### 3.7 REPORTE O INFORME FINAL

El reporte final contendrá el objetivo de la investigación establecido en el acápite 3.1, periodo de aplicación de la encuesta, metodología aplicada, análisis de los resultados con gráficas y tablas cruzadas para cada aspecto evaluado, conclusiones y apéndices con gráficas y tablas estadísticas cruzadas por las variables establecidas. **Debe presentar las gráficas tanto general, como para cada uno de los sectores (Santiago, Puerto Plata, La Vega, San Francisco y Mao). Además, los resultados por tipo de cliente (BTS1/BTS2).**

### 3.8 ENTREGA DE DATOS:

- Informe con resultados general, por sector y por tipo de clientes; impreso y digital en Excel y en SPSS.
- Las tablas con los distintos índices y base de datos con los resultados obtenidos – Frecuencia Simple en Excel y SPSS.

### 3.9 CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en la investigación será utilizada exclusivamente bajo condición de confidencialidad para los propósitos establecidos en esta propuesta y 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**.

### 3.10 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 pactada para la terminación del Contrato. Por tanto, **EDENORTE** puede disponer de las informaciones y los resultados de la encuesta conforme estime pertinente.

### 3.11 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 de la encuesta es importante:**

1. **Identificar si tiene energía eléctrica suministrada por Edenorte.** Es importante poder confirmar con el cliente si es la empresa que le está suministrando la electricidad.
2. **Identificar si es un cliente (que tiene contrato de energía con la empresa) o Usuario.** Para la empresa, **un cliente** es todo ciudadano o empresa que tiene un contrato de suministro eléctrico formal; una forma de comprobarlo es con la presentación de una factura física o digital, o un comprobante de pago. **Un usuario**, es un ciudadano o empresa que tiene energía eléctrica pero no posee un contrato con la empresa.
3. **Que tenga energía en ese momento.** Si un cliente no tiene energía eléctrica en el momento de la entrevista, puede estar incómodo por esta interrupción y la valoración puede estar influenciado por lo que está sucediendo en el momento.
4. **Identificar que en ese hogar no viva un empleado de Edenorte o de una empresa contratista de Edenorte.**

### 3.12 PUNTOS A EVALUAR EN LA ENCUESTA

#### A. DATOS DEMOGRÁFICOS

- Identificar géneros
- Rango de Edad
- Identificar nivel académico
- Ocupación

#### B. ORGANIZACIÓN

- Satisfacción general sobre el servicio que recibe de la empresa.
- Nivel de confianza que tiene a la empresa y los servicios que brinda
- Empresa que trabaja de forma transparente.
- Empresa que actúa apegada a las leyes.
- Evolución de los servicios en los últimos dos años.
- Evolución que tendrá en los próximos 12 meses.
- Conocer la percepción de los clientes sobre si la empresa hace discriminación en el trato de acuerdo con el género del cliente (mujer, hombre).

#### C. MEDIO QUE UTILIZA PARA PAGAR EL SERVICIO

- Identificar los canales de pago que conoce:
  - Oficinas Comerciales.
  - Centro de Atención Telefónica - Call Center.
  - Estafetas de pago (Colmado, Bancos, Cooperativas, Farmacias, Ferretería, Centro de Servicios Múltiples, entre otras).
  - Aplicación Telefónica (APP).
  - Portal Web de la empresa.
  - Servicio Cobro Automático.
- Conocer cual canal utiliza con mayor frecuencia para realizar los pagos del servicio.
- Nivel de satisfacción de servicio que recibe por el canal que utiliza.

#### D. OFICINAS COMERCIALES

- 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.

#### **E. REDES SOCIALES Y EL PORTAL WEB**

- Acceso a las redes sociales (Facebook / Twitter / Instagram / YouTube) y el portal Web de la empresa.
- Valoración sobre la cantidad de informaciones publicadas.
- Confianza en las informaciones publicadas por la empresa en estos medios.
- Gestión que realiza por las redes / portal web.
- Información adicional que le gustaría encontrar en estos medios.

#### **F. FACTURA ELÉCTRICA**

- Titularidad del contrato.
- Recepción de la factura eléctrica.
- Valoración sobre la claridad de las informaciones que contiene la factura.
- Valoración sobre los cálculos correctos del consumo.

#### **G. CIRCUITOS 24 HORAS**

- Identificar si el cliente tiene circuito que cuenta con 24 horas de energía.
- Satisfacción con el servicio eléctrico que recibe.

#### **H. 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 que apoya los ciudadanos en situaciones de emergencia.

#### **I. HÁBITOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

- Emisora de radio que más escucha.
- Televisión que más ve.
- Prensa escrita que más lee.

#### **J. CONOCIMIENTO SOBRE PREMIACIONES REALIZADAS**

- Identificar si el cliente escuchó o vio informaciones sobre la premiación que realizó Edenorte a los clientes el año pasado.
- Que le pareció esta premiación.
- Que premios quisiera se incluyeran en próximas premiaciones.

#### **K. EXPECTATIVAS DEL CIENTE**

- Qué espera como cliente de la empresa.
- Cómo espera que Edenorte apoye en su comunidad.
- Servicios adicionales que quisiera recibir de Edenorte.

#### **L. POSIBLES ESTABLECIMIENTOS PARA COLOCAR PUNTOS DE PAGO**

- Identificar los centros comerciales o plazas más suele visitar.
- Frecuencia de visita a los centros o plazas.
- Consultar si conoce un punto de pago de Edenorte en dicha plaza o centro comercial.
- Los que indican que no hay punto de pago en ese centro o plazas, consultar su parecer de que haya un punto de pago de Edenorte en la misma.

<b>No. EXPEDIENTE</b>
<b>EDN-CP-10-2018</b>
<b>1ERA. CONVOCATORIA</b>

**IV. FORMATOS**

**FORMATO N.º 1**

**DECLARACIÓN JURADA INFORMACIÓN DEL POSTOR**

Señores  
Comité Compras  
**EDENORTE.**

REF.: **Comparación de Precios No. EDN-CP-10-2018, "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 Cédula 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-10-2018  
1ERA. CONVOCATORIA

FORMATO N.º 2

**DECLARACIÓN JURADA CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Santiago,..... de..... Del 2018

Señores  
**EDENORTE**

Ref.: COMPARACIÓN DE PRECIOS No. **EDN-CP-10-2018, "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.º....., 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

No. EXPEDIENTE

EDN-CP-10-2018  
1ERA. CONVOCATORIA

FORMATO N.º 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 (2018).

\_\_\_\_\_  
(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 (2018).

\_\_\_\_\_  
NOTARIO PÚBLICO

**No. EXPEDIENTE**

**EDN-CP-10-2018  
1ERA. CONVOCATORIA**

**FORMATO N.º 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 definidos por Edenorte Dominicana, S. A., descalifica automáticamente al oferente.**

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

**No. EXPEDIENTE**

**EDN-CP-10-2018  
1ERA. CONVOCATORIA**

**FORMATO N.º 4.2  
(Libre)**

**TIEMPO DE EJECUCIÓN**

*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

**No. EXPEDIENTE**

**EDN-CP-10-2018**

**1ERA. CONVOCATORIA**

**FORMATO N.º 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 N.º 4.4  
CREDENCIALES**

**No. EXPEDIENTE**

**EDN-CP-10-2018  
1ERA. CONVOCATORIA**

(Presentación documentos de acuerdo a numeral 2.6)

No. EXPEDIENTE

EDN-CP-10-2018  
1ERA. CONVOCATORIA

FORMATO N.º 5

PRESUPUESTO / OFERTA ECONÓMICA

Señores

Indicar Nombre de la Entidad

Referencia: Presupuesto EDN-CP-10-2018 "CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A.", PRIMERA CONVOCATORIA.

DESCRIPCIÓN	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)		

VALOR EN LETRAS: \_\_\_\_\_

**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-10-2018 “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.