



REPÚBLICA DOMINICANA

Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A.



**PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

Consultoría e implementación de Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente

Comparación de Precios

REFERENCIA: EDEESTE-CCC-CP-2023-0010

Santo Domingo Este
República Dominicana

DATOS DE LA COMPARACIÓN DE PRECIOS

1. Objeto de la Comparación de Precios

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), en cumplimiento con las disposiciones establecidas en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones de fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil seis (2006), modificada por la Ley No. 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del año dos mil seis (2006), les invita a participar en el procedimiento de Comparación de Precios para la **Consultoría e implementación de Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente**.

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, nacionales o extranjeras, que deseen participar en este procedimiento de selección por Comparación de Precios No. EDEESTE-CCC-CP-2023-0010.

Este documento constituye la base para la preparación de las Ofertas. Si el Oferente/Proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente Documento Base de Condiciones Específicas o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su Propuesta.

2. Procedimiento de Selección

Por Comparación de Precios, dos etapas.

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 o, de encontrarse en idioma distinto, deberán contar con la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado.

4. Fuente de Recursos

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), de conformidad con el artículo 32 del Reglamento No. 543-12 sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, ha tomado las medidas previsoras necesarias a los fines de garantizar la apropiación de fondos correspondiente, dentro del **Presupuesto del año 2023**, que sustentará el pago de todos los bienes adjudicados y adquiridos mediante la presente convocatoria.

Las partidas de fondos para liquidar las entregas programadas serán debidamente especializadas para tales fines, a efecto de que las condiciones contractuales no sufran ningún tipo de variación durante el tiempo de ejecución del mismo.

5. Precio de la Oferta

Los precios cotizados por el Oferente en el Formulario de Presentación de Oferta Económica deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación.

Todos los lotes y/o artículos deberán enumerarse y cotizarse por separado en el Formulario de Presentación de Oferta Económica. Si un formulario de Oferta Económica detalla artículos, pero no los cotiza, se asumirá que está incluido en la Oferta. Asimismo, cuando algún lote o artículo no aparezca en el formulario de Oferta Económica se asumirá de igual manera, que está incluido en la Oferta.

El desglose de los componentes de los precios se requiere con el único propósito de facilitar a la Entidad Contratante la comparación de las Ofertas.

El precio cotizado en el formulario de Presentación de la Oferta Económica deberá ser el precio total de la oferta, excluyendo cualquier descuento que se ofrezca.

Los precios cotizados por el Oferente serán fijos durante la ejecución del Contrato y no estarán sujetos a ninguna variación por ningún motivo, salvo lo establecido en los **Datos de la Comparación de Precios**.

6. Moneda de la Oferta

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (Pesos Dominicanos, RD\$), a excepción de los Contratos de suministros desde el exterior, en los que podrá expresarse en la moneda del país de origen de los mismos.

De ser así, el importe de la oferta se calculará sobre la base del tipo de cambio vendedor del BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA vigente al cierre del día anterior a la fecha de recepción de ofertas.

7. Consultas

Los interesados podrán solicitar a la Entidad Contratante aclaraciones acerca del Pliego de Condiciones Específicas, dentro del plazo establecido en el Cronograma del proceso (hasta la fecha que coincida con el **CINCUENTA POR CIENTO (50%)** del plazo para la presentación de las Ofertas).

Las consultas las formularán los Oferentes por escrito, sus representantes legales, o quien éstos identifiquen para el efecto mediante el correo glenys.ortega@edeeste.com.do, o a través del portal transaccional de compras y contrataciones.

En toda consulta se debe incluir nombre completo, generales, cedula de identidad o pasaporte del responsable de la cuenta de correo electrónico, y demás datos necesarios para identificar claramente a quien consulta.

La Gerencia de Compras y Contrataciones, dentro del plazo previsto, se encargará de obtener las respuestas conforme a la naturaleza de la misma.

Las Consultas se remitirán al Comité de Compras y Contrataciones, únicamente por correo electrónico dirigidas a: glenys.ortega@edeeste.com.do.

Dentro del plazo previsto, y hasta el agotamiento del Setenta y Cinco Por Ciento (75%) del plazo de presentación de la oferta, como se indica e el cronograma de actividades, se responderá toda solicitud de aclaración/información.

8. Circulares

El Comité de Compras y Contrataciones podrá emitir Circulares de oficio o para dar respuesta a las Consultas planteadas por los Oferentes/Proponentes con relación al contenido del presente Pliego de Condiciones, formularios, otras Circulares o anexos. Las Circulares se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes.

Dichas circulares deberán ser emitidas solo con las preguntas y las respuestas, sin identificar quien consultó, en un plazo no más allá de la fecha que signifique el **SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%)** del plazo previsto para la presentación de las Ofertas.

Serán publicadas en el sub-portal de transparencia en la página web de la institución www.edeeste.com.do/transparencia/ y en el administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) www.dgcp.gob.do, Órgano Rector y remitidas al correo electrónico de todos los potenciales oferentes que hayan comunicado manifestación de interés en participar y facilitado su correo electrónico.

9. Enmiendas

De considerarlo necesario, por iniciativa propia o como consecuencia de una Consulta, el Comité de Compras y Contrataciones podrá modificar, mediante Enmiendas, el Pliego de Condiciones Específicas, formularios, otras Enmiendas o anexos. Las Enmiendas se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes y se publicarán en el portal institucional www.edeeste.com.do/transparencia/ y en el administrado por el Órgano Rector www.dgcp.gob.do.

Tanto las Enmiendas como las Circulares emitidas por el Comité de Compras y Contrataciones pasarán a constituir parte integral del presente Pliego de Condiciones y en consecuencia, serán de cumplimiento obligatorio para todos los Oferentes/Proponentes.

10. Rectificaciones Aritméticas

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- a) Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
- b) Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
- c) Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.
- d) Si el Oferente no acepta la corrección de los errores, su Oferta será rechazada.

11. Normativa Aplicable

El proceso de Licitación, el Contrato y su posterior ejecución se registrarán por la Constitución de la República Dominicana, Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del 2006, su modificatoria contenida en la Ley No. 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del 2006; y su Reglamento de Aplicación emitido mediante el Decreto No. 543-12, de fecha Seis (06) de septiembre del 2012, por las normas que se dicten en el marco de la misma, así como por el presente Pliego de Condiciones y por el Contrato a intervenir.

Todos los documentos que integran el Contrato serán considerados como recíprocamente explicativos.

Para la aplicación de la norma, su interpretación o resolución de conflictos o controversias, se seguirá el siguiente orden de prelación:

- 1) La Constitución de la República Dominicana;
- 2) La Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto del 2006 y su modificatoria contenida en la Ley No. 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del 2006;
- 3) Ley No. 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de procedimientos administrativos;
- 4) El Reglamento de Aplicación de la Ley No. 340-06, emitido mediante el Decreto No. 543-12, de fecha Seis (06) de septiembre del 2012;
- 5) Decreto No. 164-13 para fomentar la producción nacional y el fortalecimiento competitivo de las MIPYMES de fecha diez (10) de junio del 2013.
- 6) Resolución 154-16, de fecha veinticinco (25) de mayo del 2016 sobre las consultas en línea emitida por el Ministerio de Hacienda.
- 7) Resolución No. 33-16, de fecha veintiséis (26) de abril del 2016 sobre fraccionamiento, actividad comercial del registro de proveedores y rubro emitida por la Dirección de Contrataciones Públicas.

- 8) Resolución PNP-03-2019, de fecha siete (07) de julio de 2019 sobre incorporación de criterios de Accesibilidad Universal en el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, emitida por la Dirección de Contrataciones Públicas.
- 9) Las políticas emitidas por el Órgano Rector.
- 10) El Pliego de Condiciones Específicas;
- 11) La Oferta y las muestras que se hubieren acompañado;
- 12) La Adjudicación;
- 13) El Contrato;
- 14) La Orden de Compra.

12. Competencia Judicial

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este documento y/o el o los Contratos a intervenir, sus incumplimientos, interpretaciones, resoluciones o nulidades serán sometidos al Tribunal Superior Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley que instituye el Tribunal Superior Administrativo.

13. Proceso Arbitral

De común acuerdo entre las partes, podrán acogerse al procedimiento de Arbitraje Comercial de la República Dominicana, de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08, de fecha treinta (30) de diciembre del dos mil ocho (2008).

14. Objetivos de la Consultoría

Objetivo general:

Conducir de manera eficiente y eficaz el diseño, implementación y consolidación de la cultura de servicio basada en la experiencia del cliente.

Objetivos específicos:

- Analizar los rasgos de la cultura de servicio vigente.
- Diseñar las acciones que construyen la cultura de servicio acorde a los planes estratégicos de la organización.
- Revisar y actualizar la estructura organizacional para enfocarla al Servicio.
- Mejorar la satisfacción de los colaboradores.
- Diseño de un esquema de Gestión del Cliente.
- Elaborar el plan de trabajo en fecha que garantiza la implementación de acciones alineadas al objetivo propuesto y al plan de consolidación.

15. Alcance de la Consultoría

La implementación de la estrategia de Cultura de Servicio, será desarrollada por la empresa consultora, que deberá conformar un equipo interno dueño de la implementación, que reúna las siguientes características:

- Autoridad Moral porque modele comportamientos de servicio.
- Disponibilidad de tiempo para gestionar la estrategia.

- Autoridad formal con Liderazgo.
- Conocimiento de la cultura organizacional.

La empresa consultora deberá:


- Presentar el análisis del informe diagnóstico compartido por EDEESTE y a partir de este, preparar un informe del diseño de la estrategia, con un plan de trabajo a 12 meses.
- Identificar y desarrollar el Equipo de Implementación.
- Ejecutar la Capacitación en el Programa de Servicio en modalidad presencial para 900 colaboradores en posiciones de contribuidores individuales y de supervisión; así como, la formación en competencias de Coach para los líderes.
- Estandarizar del modelo de atención y su plan de consolidación utilizando las herramientas para crear una cultura de servicio desde la experiencia del cliente.
- Rediseñar la estructura organizacional con base a un enfoque al cliente.
- Adecuación de los perfiles de puesto con base a un enfoque al cliente.
- Definir los indicadores de Servicio y Técnicos.
- Diseñar un esquema de desempeño del área de Servicio y Técnica.
- Coaching y Mentoring por un periodo de 12 meses para asegurar la implementación de las acciones y el desarrollo de los responsables de guiar los lineamientos de la experiencia del cliente.

La empresa consultora desarrollará este programa en un enlace directo con la Gerencia de Servicio al Cliente de la Dirección Comercial y la Gerencia de Capacitación de la Dirección de Gestión Humana. También tendrán apoyo directo de la Gerencia de Calidad y Procesos de Dirección de Planificación en todo lo que concierne a mediciones y seguimiento del plan con relación a los indicadores.

16. Actividades de la Consultoría

La empresa consultora debe contemplar como mínimo las siguientes actividades:

- Elaboración de informe con el plan de trabajo en fecha acorde a los resultados del diagnóstico y las expectativas de la organización.
- Entrega del listado de miembros del Equipo de Implementación que apoyará las acciones del plan para servicio interno y externo.
- Capacitación al Equipo de Implementación en la dimensión estratégica de la cultura de servicio, así como, su rol y compromiso dentro de la experiencia.

- 
- Implementación de campaña trimestral de motivación y comunicación para desplegar los estándares seleccionados.
 - Diseño de las herramientas de medición para el seguimiento a las acciones del plan de trabajo.
 - Diseño de un programa de servicio dirigido a todo el personal para fortalecer el conocimiento de los estándares de cultura de servicio que sean seleccionados.
 - Capacitaciones presenciales por grupos colaboradores de plataforma y líderes (según se acuerde en la planificación) para el programa de servicio, en facilidades provistas por la empresa consultora (salones, refrigerios, material de apoyo, certificados). Las capacitaciones se llevarán a cabo en toda el área de concesión según se acuerde, e incluirán las siguientes zonas: Santo Domingo, Santo Domingo Este, Monte Plata y sus localidades, Santo Domingo Norte, toda la zona Este del país y sus Provincias.
 - Desarrollo del personal a través de Auditorías de Servicio y Laboratorios de Servicio, diseñados para reforzar estándares.
 - Certificación de un equipo de 10 facilitadores para que sean multiplicadores de la experiencia a todos los niveles de la organización.
 - Evaluación de la Experiencia del Cliente desde el Diagnóstico Situacional.
 - Diagrama del Mapa de Experiencias en los diferentes puntos de contacto, valorando no solamente el hacer, sino el ser que genera satisfacción y personaliza.
 - Despliegue de los Estándares para crear un estilo diferenciador.
 - Aplicación de mediciones de seguimiento para medir la efectividad del plan con periodicidad mensual.
 - Plan de Motivación a cargo de la consultora. Debe incluir los reconocimientos.
 - Plan y despliegue de comunicación. No incluye la comunicación interna digital o alcance en medios externos. Si incluye material impreso y el mismo debe correr por cuenta de la consultora.
 - Diseño del modelo de competencias.
 - Diseño del plan enfocado en desarrollo de la cultura de servicio.

17. Diseño de Experiencia Total

1. Corregir los Puntos de Dolor.
2. Estandarizar el criterio de la experiencia.
3. Acreditar y celebrar la satisfacción en el Punto de Contacto.
4. Transformar la experiencia.

18. Alcance Coaching y Mentoring de Implementación:

- Seguimiento a las acciones establecidas en el informe diagnóstico y la implementación de las herramientas de Experiencia del Cliente.
- Encuentros bimensuales con el equipo de implementación para consolidar la estrategia en las diferentes áreas y diagramar los Mapas de Experiencias de 5 procesos claves para la empresa.
- Diseño de las campañas trimestrales para el despliegue de los Estándares de Cultura de Servicio.
- Mediciones de seguimiento a través del monitoreo invisible; así como, los laboratorios y las auditorías de servicio.
- Diseñar el plan de consolidación de la estrategia y desarrollar al líder responsable de dar continuidad a la experiencia.
- Establecer el modelo de gestión y la filosofía de servicios apoyado en lineamientos generales y protocolos.
- Diseño de los principios de servicio y la política de Lealtad a Clientes.


Contenido sugerido del programa de capacitación:

- El Cambio
- Pasión por Servir
- Compromiso Extraordinario
- Imagen profesional
- Empoderamiento
- Como generar confianza
- El poder de la cortesía
- Empatía
- Amabilidad
- Espíritu de equipo
- Desarrollo personal
- Identificación de estándares
- Diferencias entre jefe y Coach de cultura
- Comunicación asertiva
- Cultura de servicio

Al finalizar la implementación, deberá entregar un informe situacional y de resultado de la implementación del programa, contenido del progreso, avances, indicadores, principales logros, obstáculos y cualquier información de relevancia sobre el programa y su desarrollo.

19. Etapas de la Consultoría

Las etapas mínimas que la empresa consultora deberá agotar como parte del servicio contratado son las siguientes:

- 
1. **Diagnóstico:** En esta etapa se deberá incluir:
 - a. Informe de análisis diagnóstico
 - b. Informe de procesos de gestión humana
 - c. Informe de alineamiento organizacional a la cultura de servicio y a las personas
 - d. Arquetipo del cliente

 2. **Diseño:** En esta etapa se deberá incluir:
 - a. Plan de trabajo detallado que incluya la intervención de Alto Nivel
 - b. Informe del diseño de la estrategia
 - c. Diagrama GANTT del proyecto
 - d. Plan trimestral de comunicación y motivación
 - e. Definición del equipo de implementación con sesión de trabajo bimensual

 3. **Desarrollo del personal:** En esta etapa se deberá incluir:
 - a. Sesiones de capacitación presencial sobre el programa de cultura
 - b. Sesiones de coach para el liderazgo de la organización
 - c. Laboratorios de servicio
 - d. Auditorias de servicio
 - e. Sesiones de coaching y mentoring a los líderes de la implementación para el plan de consolidación

 4. **Experiencia total:** En esta etapa se deberá incluir:
 - a. Definición del viaje del cliente con el modelo completo de diseño e implementación (Debe incluir la experiencia en plataforma y terreno)

 5. **Estandarización:** En esta etapa se deberá incluir:
 - a. Protocolos y scripts de servicio (plataforma y terreno)
 - b. Filosofía de servicio y modelo de gestión a implementar para la perpetuidad de la cultura.
 - c. Principios de servicio
 - d. Política de lealtad

 6. **Evaluación y control:**

Entrega de informe final sobre implementación del proyecto estado situacional en el que se hace entrega y recomendaciones finales.

20.Principales Productos

La relación mínima de documentos a entregar es la siguiente:

Etapa Diagnóstico:

- Informe de análisis diagnóstico
- Informe del alineamiento organizacional a la cultura de servicio y a las personas
- Arquetipo del Cliente

Etapa Diseño:

- Informe de diseño de la estrategia con plan de trabajo a 12 meses
- Plan de trabajo de implementación con cronograma
- Identificación y Plan de desarrollo del equipo de implementación
- Análisis de rasgos de la cultura de servicio vigente

Etapa Desarrollo del Personal:

- Programa de capacitación
- Material didáctico para capacitaciones del programa de perpetuidad
- Plan de Motivación
- Plan de Comunicación
- Informe sobre el desarrollo de las capacitaciones: personal intervenido, resultado.

Etapa de Experiencia Total:

- Viaje del cliente con modelo completo y diseño de implementación (Debe incluir servicio de plataforma y terreno)

Etapa de Estandarización:

- Diseño de las herramientas de medición
- Desarrollo y Plan de auditorías de servicio
- Laboratorios de servicio
- Estandarización del modelo de atención y su plan de consolidación
- Protocolos y Scripts de servicio.
- Filosofía de Servicio y Modelo de Gestión.
- Principios de Servicio.
- Política de Lealtad.

Etapa evaluación y control:

- Informe final sobre implementación del proyecto estado situacional en el que se hace entrega y recomendaciones finales.



21. Perfil Requerido

Este proceso está dirigido a persona física o jurídica con un mínimo de 10 años de ejercicio profesional en el ámbito de la implementación de programas de **Cultura de Servicio al Cliente**, demostrable con casos de éxito, para empresas del sector público o privado, profesionales en una de las siguientes áreas: Ingeniería Industrial, Psicología, Gestión Humana o Administración de Empresas o cualquier otra carrera relacionada a la administración y desarrollo del talento humano y sus competencias.

22. Experiencia requerida del Consultor/a o entidad consultora

- Consultor experto en implementación de programas de Cultura de Servicio al Cliente.
- Conocimiento de Desarrollo Organizacional.
- Grado Académico: Profesional en las áreas de Psicología, Ciencias sociales, Humanas u organizacionales.
- Se valorará maestría en Administración Estratégica, Gestión de Recursos Humanos o temas afines y experiencia coordinando procesos similares en el sector público o privado.
- Experiencia comprobable: diez (10) años mínimos en dirección o coordinación proyectos de implementación de cultura de servicio, organizacional o afines.
- Experiencia demostrable en consultorías similares con la presentación de un mínimo de cinco (5) contratos de naturaleza similar o afines.

23. Metodología de la Consultoría

Para cumplir el objetivo de la consultoría y las actividades mencionadas con el fin de lograr los productos esperados, la forma deberá presentar la metodología de trabajo, la cual será evaluada dentro de los criterios de evaluación. En este punto, deberá indicad lo siguiente (pero no limitado):

- Enfoque Técnico
- Plan de trabajo
- Herramientas / Recursos / Tecnologías a utilizar

24. Confidencialidad de la información

El/la consultor/a no podrá entregar, difundir y/o revelar ninguna información confidencial o de propiedad del contratante o relacionada con los servicios, las actividades u operaciones de esta consultoría, sin haber obtenido previamente la autorización por escrito por parte del contratante. El producto final del Programa de Cultura de Servicio no podrá ser utilizado, parcial ni totalmente por el/la consultora para otros fines, ni en otras instancias e instituciones ajenas a EDEESTE.

25. Area Focal para el desarrollo de la consultoría

Para el seguimiento y control del cumplimiento de lo acordado en el contrato y el monitoreo de la calidad de los servicios brindados, se establece que la supervisión y coordinación del servicio estará

a cargo de la Dirección de EDEESTE, para lo cual deberán programarse reuniones periódicas de trabajo para evaluar las actividades y coordinar las acciones que correspondan a las actividades del consultor.

26.Modalidad de Trabajo

El/la consultor/a realizará su trabajo bajo los criterios establecidos por EDEESTE; adicionalmente dispondrá del apoyo logístico necesario para la prestación de sus servicios profesionales y dispondrá de toda la información que requiera para la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo, así como las facilidades dentro de las instalaciones de EDEESTE, siempre que lo requiera conforme a lo que establezcan las condiciones de la contratación.

Los Términos de Referencia se adjuntan al presente documento.

Nota I: Los oferentes deberán participar por el Lote Completo.

Nota II: Los oferentes deberán ofertar por el tiempo y la totalidad de participantes estipulados en este proceso.

Nota III: Los oferentes deberán cumplir con la totalidad de los Términos de Referencia indicado adjunto al presente documento.

Nota IV: El oferente debe incluir en su propuesta todos los costos relacionados a su oferta.

Importante tomar en cuenta:

- a. EDEESTE recibirá las ofertas presentadas en físico en presencia de Notario Público en la fecha pautada en el cronograma, luego procederá a la apertura de todas las ofertas físicas / en línea (Portal Transaccional).
- b. EDEESTE no recibirá sobres que no estén debidamente cerrados e identificados.
- c. Las ofertas que se presenten en **Sobres Abiertos no serán recibidas, en caso de depositar en físico.**
- d. Si faltare en la presentación de sobre de la Oferta algún sobre A o B, la oferta quedara descalificada.
- e. Serán descalificadas las Sociedades Comerciales en las cuales pudiera producirse un conflicto de interés por parte de funcionarios de EDEESTE de alto nivel jerárquico o algún socio, o si hubiera evidencia de que el oferente está incurso algún de las prohibiciones de la ley.
- f. Las Ofertas que en el Sobre A (Propuesta Técnica), presente documentación que son parte del Sobre B (Propuesta Económica), o viceversa, se auto descalificará sin más trámite.
- g. No podrán participar al mismo tiempo o por separado empresas controlantes, vinculadas o subsidiarias, o que estén relacionadas por formas similares o equivalente. En tal caso, todas serán descalificadas, salvo que formen consorcio.

- h. Quien haga oferta individual no puede participar, además, formando parte de un consorcio. En caso de que se participe individualmente y como parte de un consorcio, se auto descalificarán ambas ofertas sin más trámite.
- i. Sin perjuicio de lo anterior, ninguna oferta presentada en termino podrá ser desestimada en el acto de apertura. Las que fueren observadas se agregaran para su análisis por los peritos.

27.Cronograma del proceso

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Convocatoria para participar en la Comparación de Precios.	martes 9 de mayo del 2023 5:00 p.m.
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados.	Desde el martes 9 de mayo hasta el miércoles 17 de mayo de 2023, hasta las 9:30 a.m.
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones (Circulares / Adendas / Enmiendas).	viernes 19 de mayo de 2023, 3:45 p.m.
4. Recepción "Sobres A" y "Sobres B".	miércoles 24 de mayo de 2023, desde las 09:00 a.m. hasta las 12:00 m. en el salón de reuniones de la Dirección de Recursos de EDEESTE, ubicado en el <u>Centro Comercial Megacentro (Avenida San Vicente de Paúl, esq. Carretera Mella, Paseo de la Fauna, Local No. 226).</u>
5. Apertura de Propuestas Técnicas (Sobre A).	miércoles 24 de mayo de 2023, a partir de las 01:30 p.m. en el salón de reuniones de la Dirección de Recursos de EDEESTE, ubicado en el <u>Centro Comercial Megacentro (Avenida San Vicente de Paúl, esq. Carretera Mella, Paseo de la Fauna, Local No. 226).</u>
6. Verificación, Validación y Evaluación contenido de las Propuestas Técnicas "Sobre A" y Homologación de Muestras, si procede.	Desde el jueves 25 de mayo hasta el lunes 05 de junio del 2023 06:00 p.m.
7. Informe Preliminar de Evaluación de Credenciales / Ofertas técnicas.	miércoles 7 de junio del 2023 6:00 p.m.
8. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables.	lunes 12 de junio del 2023 5:00 p.m.
9. Plazo para entrega de subsanación de errores.	lunes 19 de junio del 2023, hasta las 10:30 a.m.
10. Ponderación de subsanaciones.	lunes 19 de junio del 2023 2:00 p.m.

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
11. Fecha límite de entrega de informe evaluación técnica, credenciales y financiero contentivo al "Sobre A".	lunes 26 de junio del 2023 12:00 m.
12. Notificación Resultados del Proceso de Subsanación y Oferentes Habilitados para la presentación de Propuestas Económicas "Sobre B".	viernes 30 de junio del 2023 6:00 p.m.
13. Apertura y lectura de Propuestas Económicas (Sobre B).	miércoles 5 de julio del 2023 10:00 a.m.
14. Evaluación Ofertas Económicas "Sobre B"	Desde el miércoles 5 de julio del 2023 hasta el miércoles 12 de julio del 2023.
15. Adjudicación.	viernes 21 de julio del 2023 06:00 p.m.
16. Notificación y Publicación de Adjudicación.	lunes 24 de julio del 2023 4:30 p.m.
17. Plazo para la constitución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento de Contrato.	lunes 31 de julio del 2023 12:00 m.
18. Fecha límite para la Suscripción del contrato.	jueves 17 de agosto del 2023 5:00 p.m.
19. Publicación de los Contratos en el portal institución y en el portal administrado por el Órgano Rector.	Inmediatamente después de suscritos por las partes.

28. Las consultas se remitirán al Comité de Compras y Contrataciones:

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)

REFERENCIA: **EDEESTE-CCC-CP-2023-0010**

DIRECCION: Av. San Vicente de Paúl, Esq. Carretera Mella,

Centro Comercial Megacentro, Local 53ª, paseo de la Fauna, Cancino Primero, Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, R.D.

FAX: 809-788-2595

TELEFONO: 809-788-2373 Ext. 3469

CORREO ELECTRONICO: glenys.ortega@edeeste.com.do

29. Forma de presentación de propuestas

Los oferentes pueden optar entre utilizar el Portal Transaccional o presentación física de sus ofertas.

Las Ofertas presentadas en físico se presentarán en un Sobre cerrado y rotulado con las siguientes inscripciones:

El "Sobre A" deberá contener en su cubierta la siguiente identificación:

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE

(Sello Social, para Personas Jurídicas)

Firma del Representante Legal

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)

PRESENTACIÓN: **OFERTA TECNICA**

REFERENCIA: **EDEESTE-CCC-CP-2023-0010**

Se debe presentar **Un (1) original** debidamente marcado como **“ORIGINAL”** en la primera página de la Oferta, junto con una (1) fotocopia simple de la misma, debidamente marcadas, en su primera página, como **“COPIA”**. El original y las copias deberán estar firmados en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

30.Documentación a Presentar en el Sobre “A”

A- Documentación Legal:

1. Formulario de Presentación de Oferta (**SNCC.F.034**), este documento deberá estar:
 - a. Debidamente firmado por el representante legal de la entidad y/o el apoderado designado para este proceso; y,
 - b. Sellado con el sello de la sociedad comercial.

Subsanable (excepto si se refiere a monto de la oferta, o cualquier otra información exclusiva del sobre B).

2. Formulario de Información sobre el Oferente (**SNCC.F.042**), el cual deberá estar:
 - a. Debidamente firmado por el representante legal de la entidad y/o el apoderado designado para este proceso; y,
 - b. Sellado con el sello de la sociedad comercial.

(Subsanable).

3. Constancia del Registro de Proveedores del Estado (RPE) Activo que incluya el rubro correspondiente a los servicios a ofrecer, emitida por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Subsanable (Excepto si no está inscrito al momento de entregar la oferta).

4. Copia de la constancia de inscripción en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) de la sociedad comercial. **(Subsanable).**
5. Copia del Certificado de Registro Mercantil, de la Cámara de Comercio y producción actualizado y vigente. **(Subsanable).**
6. Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la cual deberá mostrar:
 - a. Que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Seguridad Social. Dicha certificación debe ser actualizada y no debe exceder los 30 días de vigencia. **(Subsanable).**

7. Copia de los Estatutos Sociales vigentes, registrados en la Cámara de Comercio y Producción correspondiente al domicilio de la sociedad comercial. Este registro se verificará a través del sello con los datos de registro que coloque la Cámara de Comercio y Producción correspondiente. **(Subsanable)**.
8. Copia de la Nómina de Presencia y del Acta de la última Asamblea, que nombra al Consejo de Administración y/o Gerentes de la Sociedad, el mismo deberá:
 - a. Estar debidamente registrada en la Cámara de Comercio y Producción correspondiente al domicilio de la sociedad comercial. Este registro se verificará a través del sello con los datos de registro que coloque la Cámara de Comercio y Producción correspondiente. **(Subsanable)**.
9. Acta del Consejo de Administración que nombre la persona con capacidad para firmar en nombre de la Sociedad y/o Poder de Representación otorgado por la Empresa según corresponda; Copias de Cédulas de Identidad de Representantes Legales. **Si Aplique. (Subsanable)**.
10. Declaración Jurada donde se manifieste que el oferente no se encuentra afectado por las prohibiciones establecidas en el artículo 14 de la Ley No. 340-06, 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, la cual deberá:
 - a. Estar firmada por el Oferente;
 - b. Sellada con el sello de la sociedad comercial;
 - c. Con firma notarizada por un Notario Público; y
 - d. Legalizada la firma del Notario Público por ante la Procuraduría General de la República. **(Subsanable)**.
11. Fotocopia legible de ambos lados de la cédula de identidad y electoral representante legal de la sociedad comercial. En caso de ser extranjero copia del Pasaporte vigente y/o de la cédula de identidad. **(Subsanable)**.
12. En el caso de tratarse de una Micro, Pequeña o Mediana Empresa, deberán presentar la Certificación actualizada y vigente, expedida por el Ministerio de Industria y Comercio, que los acredite como MIPYME. **Si aplica (Subsanable)**.
13. Constancia de conocimiento del Código de Ética y Conducta de EDEESTE (persona jurídica/empresa) debidamente completada, firmada y sellada con el sello de la sociedad comercial. **(Subsanable)**.

B- Documentación Financiera:

- El oferente para fines de ponderar sus estabilidad financiera deberá presentar UNA de las dos opciones:
 - 1) Declaración Jurada (IR-1 o IR-2) de los Estados Financieros de los últimos dos ejercicios fiscales concluidos y presentados ante la Dirección General de Impuestos Internos

(DGII), el periodo más antiguo no debe ser anterior al 2019. Acompañados de sus respectivos informes de auditoría externa. **(Subsanable)**.

2) Certificación de Línea de Crédito, Préstamo Comercial ó Carta de Crédito, pre-aprobada por una entidad de intermediación financiera autorizada por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Esta certificación deberá incluir el nombre de la institución, correo electrónico y teléfono de contacto de su oficial de cuentas en dicha entidad. La inclusión de monto en la Certificación será motivo de descalificación sin más trámite. **(Subsanable)**.

- Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales. Dicha certificación debe ser actualizada y no debe exceder los 30 días de vigencia. **(Subsanable)**.
- Comunicación de Aceptación de las Condiciones de Pago: Mínimo sesenta (60) días calendario, luego de recibida, revisada y aprobada la factura. **(Subsanable)**.

Nota: Las Declaraciones Juradas de Impuestos están clasificados por EDEESTE como documentos confidenciales.

C- Documentación Técnica:

1. Oferta Técnica, conforme a los servicios requeridos y Términos de Referencia suministrado, así como las facilidades y condiciones de la misma. **(No Subsanable)**
2. Experiencia como Contratista (SNCC.D.049). **(No Subsanable)**
3. Experiencia profesional del Personal Principal (SNCC.D.048). **(No Subsanable)**
4. Metodología de trabajo y enfoque técnico. **(Subsanable)**
5. Cronograma que muestre el tiempo de los trabajos a realizar. **(Subsanable)**
6. Carta de Presentación de la Empresa, incluyendo:
 - Descripción de la Empresa.
 - Antecedentes (Breve reseña histórica).
 - Estructura Organizacional.
 - Tiempo en el Mercado.**(Subsanable)**
7. Contratos de naturaleza similar o afines (Mínimo 5). **(Subsanable)**

D. Documentación requerida en caso de Consorcios:

En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar: Artículo 37

1. Original del Acuerdo o Convenio por el cual se formaliza el consorcio, debidamente firmado y sellado por un Notario Público y legalizada la firma del Notario Público por ante la Procuraduría General de la República, donde se establezca su objeto, las obligaciones de las partes, la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio y su duración, así como sus generales.
2. Original del Poder especial de designación del representante o gerente único del Consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio, debidamente firmado y sellado por un Notario Público y legalizada la firma del Notario Público por ante la Procuraduría General de la República.
3. Todos los documentos societarios y financieros anteriormente detallados en el literal A y B de la Documentación a Presentar en el Sobre "A", de todas las sociedades comerciales que conforman el consorcio.

Nota: Quien haga oferta individual no puede participar formando parte de un consorcio. En caso de que se participe individualmente y como parte de consorcio, se desestimarán dichas ofertas por auto descalificación, sin más trámite.

31. Validación de documentación presentada

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) como entidad contratante se reserva el derecho de validar con las entidades correspondientes todos los documentos suministrados como parte de las propuestas, es decir, que con la oferta se autoriza a la institución a validar sus informaciones.

La presentación de cualquier documento falsificado o con datos alterados implica la anulación inmediata de la oferta en cualquier etapa del proceso. Si se presentara tales casos, dependiendo de la gravedad de la falta este será utilizado como aval para ser sancionado a través del órgano rector que es la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).

Nota I: La no presentación según se requiera de alguno de los documentos solicitados, luego de la etapa de subsanación será causa de descalificación.

Nota II: En virtud de los artículos 80 y 84 de la Ley de Función Pública No. 41-08 y el artículo 14 de la Ley Sobre Compras y Contrataciones No. 340-06, no podrán ser oferentes o participar en este proceso aquellas personas jurídicas que en su composición societaria actual tengan socios con una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social y que simultáneamente sean funcionarios del Estado o lo hayan sido durante los seis meses anteriores a la fecha de esta convocatoria.

Nota III: Toda persona que tenga el interés de participar en un proceso de compras y contrataciones publicado por EDEESTE deberá tomar conocimiento de las disposiciones del Código de Ética y Conducta de EDEESTE, antes de presentar su propuesta.

El Código de Ética y Conducta forma parte integral de la documentación base de este proceso y por tanto se incluye como anexo a este documento. En ese sentido, luego de haber dado lectura a dicho Código, los interesados en participar en este proceso deberán presentar la Constancia de conocimiento del Código de Ética y Conducta de EDEESTE (persona jurídica/empresa), debidamente completada, firmada y sellada. El formato estándar de la constancia de conocimiento del Código de Ética y Conducta de EDEESTE estará disponible para descargar desde el portal transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

32.El “Sobre B” deberá contener en su cubierta la siguiente identificación:

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE

(Sello Social, para Personas Jurídicas)

Firma del Representante Legal

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)

PRESENTACIÓN: OFERTA ECONÓMICA

REFERENCIA: EDEESTE-CCC-CP-2023-0010

33.Documentos a presentar en el Sobre “B”

- A) **Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033)**, u otro formato de cotización siempre y cuando éste conserve y contenga toda la información requerida en el referido formulario, **Sellado y Firmado**. En el Formulario de Presentación de Oferta Económica, se deberán detallar los servicios requeridos en cumplimiento con los TDR.

- B) **Garantía de la Seriedad de la Oferta:** Correspondiente a una Póliza de Fianza emitida por una aseguradora reconocida de República Dominicana, equivalente al Uno Por Ciento (1%) del monto total ofertado. La vigencia de la garantía deberá tener un mínimo de 90 días hábiles. (La falta de presentación, la falta de tiempo en la vigencia o la no correspondencia en cuanto al monto de la garantía de seriedad de la oferta son de carácter no subsanable).

Los errores NO subsanables en este procedimiento de contratación son:

No Subsanales:
• La falta de presentación de la Oferta Económica “Sobre B”.
• La presentación de la Oferta Económica en el “Sobre A”.
• La falta de presentación de la Garantía de Seriedad de Oferta, cuando la misma resulte insuficiente en tiempo o en monto o cuando esté incluida en el “Sobre A”.
• Oferta Técnica, conforme a los servicios requeridos y Términos de Referencia suministrado, así como las facilidades y condiciones de la misma.
• Experiencia como Contratista (SNCC.D.049).
• Experiencia profesional del Personal Principal (SNCC.D.048).

34. Plazo de Mantenimiento de Oferta

Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por un mínimo de 90 días hábiles iniciando el día de la recepción de la oferta. El plazo de vigencia de la oferta, requerido en este numeral, será verificado a través del Formulario de Presentación de Ofertas **SNCC.F.034**.

35. Criterios de Evaluación

Para los fines de esta consultoría, el método de evaluación a utilizar será basado en SBCC (selección basada en calidad y costo).

La puntuación máxima asignada para la Oferta Técnica-Económica será de cien (100) puntos, equivalente a un ochenta por ciento (80%), es decir, para la oferta técnica un valor de 80 puntos y para la oferta Económica de veinte (20) puntos.

Los Oferentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificados.

La puntuación será distribuida de la manera siguiente según las propuestas:

Criterios de Evaluación Documentación Técnica:

CRITERIOS PARA EVALUAR	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE MINIMO REQUERIDO	CRITERIOS PARA ASIGNACION DE PUNTAJE
A) PERFIL REQUERIDO / FORMACIÓN ACADÉMICA	35	30	
Persona física o jurídica con un mínimo de 10 años de ejercicio profesional en el ámbito de la implementación de programas de Cultura de Servicio al Cliente , demostrable con casos de éxito, para empresas del sector público o privado, profesionales en una de las siguientes áreas: Ingeniería Industrial, Psicología, Gestión Humana o Administración de Empresas o cualquier otra carrera relacionada a la administración y desarrollo del talento humano y sus competencias.	35	30	Treinta (30) puntos para la competencia indicada.
B) PERFIL REQUERIDO / EXPERIENCIA LABORAL	35	30	
Experiencia comprobable: diez (10) años mínimos en dirección o coordinación proyectos de implementación de cultura de servicio, organizacional o afines.	15	12	Doce (12) puntos para la competencia indicada.

Experiencia demostrable en consultorías similares con la presentación de un mínimo de cinco (5) contratos de naturaleza similar o afines.	20	18	Tres puntos seis puntos (3.6) por cada copia de contrato de experiencia requerida presentada.
C) METODOLOGÍA	30	20	
Enfoque Técnico y Metodología	10	6	De acuerdo con el entendimiento y metodología del trabajo.
Plan de trabajo / Cronograma	10	7	De acuerdo con el plan de trabajo y cronograma presentado.
Herramientas/ Recursos / Tecnología a utilizar	10	7	Metodología para transferencia del conocimiento y perpetuidad del proyecto.
TOTAL	100	80	

Las documentaciones legales y financieras serán verificados bajo la modalidad “CUMPLE/ NO CUMPLE”:

- **Elegibilidad:** Que el Proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país y que cumpla con las condiciones requeridas y las documentaciones solicitadas del Pliego de Condiciones específicas.
- **Capacidad Financiera:** Que el oferente tenga la capacidad financiera cumplir con el objeto de la contratación, para lo cual serán evaluados los índices de solvencia y liquidez con la siguiente fórmula, a saber:

Indicadores Financieros por evaluar:

- Índice de Solvencia = $\text{Activos Total} / \text{Pasivo Total}$
Valor Óptimo: >1.20
- Índice de Liquidez Corriente = $\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$
Valor Óptimo: >0.90
- Índice de Endeudamiento = $\text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio Neto}$
Valor Óptimo: <1.50

En caso de no cumplir alguno de estos índices financieros, significará el no cumplimiento en la evaluación financiera.

36. Forma de Evaluación

El Comité de Compras y Contrataciones designará la comisión de peritos técnicos actuantes, quienes evaluarán las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad etc.

El perito designado por el Departamento Jurídico revisará y validará que los documentos legales recibidos cumplen con los requisitos establecidos y el ordenamiento jurídico dominicano y elaborará un informe al respecto.

Por su parte, el perito designado por el Departamento Financiero revisará y validará los documentos de índole financiero requeridos que cumplan con los requeridos establecidos y elaborará un informe sobre su evaluación financiera.

Los/El perito Técnico verificará y evaluará los criterios de adjudicación técnica y levantará un informe donde se indicará el cumplimiento o no de los Pliegos de Condiciones Específicas. En el caso de no cumplimiento indicará, de forma individualizada las razones.

Durante la primera etapa de evaluación, los peritos evaluarán los documentos depositados por los oferentes para identificar las necesidades de subsanación. Los documentos a subsanar se señalarán en el formulario de evaluación, validación y subsanación de los documentos de las propuestas técnicas suministrado por la Gerencia de Compras.

La Gerencia de Compras elaborará la notificación de subsanación a los oferentes en base a la información contenida en los formularios de verificación, evaluación y validación.

Los peritos designados, deberán emitir un informe por área luego de la etapa de subsanación, es decir, un informe legal, uno financiero y un informe técnico, los cuales deberán ser entregados a la Gerencia de Compras. Cada informe deberá indicar los hallazgos detectados mediante la verificación de la documentación suministrada, así como sus conclusiones y/o recomendaciones.

En la segunda etapa de evaluación, el perito financiero deberá verificar y evaluar las propuestas económicas indicando si existen errores aritméticos en las mismas, para que se le puedan solicitar las correcciones correspondientes a los oferentes, luego deberá emitir el informe de evaluación de oferta económica suministrando los resultados de la verificación de las ofertas económicas.

La Gerencia de Compras y Contrataciones emitirá un informe consolidado, en el cual se planteará de forma unificada los resultados de la evaluación particular de cada oferente y planteando una propuesta de resultados de adjudicación al Comité de Compras.

El Comité de Compras comunicará por escrito al Oferente/Proponente los resultados del procedimiento. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos más favorables. La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente para los intereses generales e institucionales, teniendo en cuenta el precio, la calidad, la idoneidad del Oferente/Proponente y las demás condiciones que se establecen en el presente documento.

EDEESTE se reserva el derecho de realizar visitas como parte del proceso de evaluación a fin de validar especificaciones técnicas y calidad de los bienes ofertados.

37. Evaluación de Oferta Económica

El comité de Compras y Contrataciones evaluará únicamente las Ofertas que se ajustan sustancialmente al presente Pliego de Condiciones Específicas y que hayan sido evaluadas técnicamente como CONFORME, bajo el criterio de SBCC (selección basada en calidad y costo).

Una vez finalizada la evaluación de las Ofertas Técnicas se procederá a evaluar exclusivamente las respectivas Ofertas Económicas "Sobre B" de los Oferentes que hayan cumplido con TODOS los criterios señalados en el numeral 35-Criterios de Evaluación y, adicionalmente que hayan superado un mínimo de (80) puntos en la evaluación de las Propuestas Técnicas.

No se aceptarán ofertas alternativas, por lo que solo podrán ofertar una (1) cotización para la contratación objeto del presente proceso, la cual deberá respetar lo solicitado en los TDR.

38. Evaluación de la Oferta Económica más Conveniente

La evaluación de la Propuesta Económica consistirá en asignar un puntaje de 100 establecido a la Oferta Económica de menor monto. Al resto de propuestas se le asignará puntaje según la siguiente fórmula:

$$P_i = \frac{O_m}{O_i} \times PMPE$$

Donde:

- i = Propuesta
- P_i = Puntaje de la Propuesta Económica
- O_i = Propuesta Económica
- O_m = Propuesta Económica más baja
- PMPE = Puntaje Máximo de la Propuesta Económica.

El puntaje de la Propuesta Económica se calculará tomando en consideración el puntaje máximo para la Propuesta Económica de 100 puntos.

39. Evaluación Combinada: Oferta Técnica y Oferta Económica

El Criterio de evaluación para las Ofertas Combinadas es el siguiente:

Oferta Técnica----- [] puntos (C1) x ponderación de oferta técnica / 100
Oferta Económica----- [] puntos (C2) x ponderación de oferta económica /100

Una vez calificadas las propuestas mediante la Evaluación Técnica y Económica se procederá a determinar el puntaje de las mismas.

Tanto la evaluación Técnica como la evaluación Económica se califican sobre cien (100) puntos. El puntaje total de la Propuesta será el promedio ponderado de ambas evaluaciones, obtenido de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$PTP_i = c_1PT_i + c_2PE_i$$

Dónde:

PTP_i = Puntaje Total del Oferente

PT_i = Puntaje por evaluación Técnica del Oferente

PE_i = Puntaje por evaluación económica del Oferente

c₁ = Coeficiente de ponderación y/o reducción para la evaluación técnica

c₂ = Coeficiente de ponderación para la evaluación económica

Posteriormente, luego de aplicar la fórmula precedente, se procederá a la Adjudicación del Oferente que haya presentado la Propuesta que obtenga el mayor puntaje.

40. Criterios de Adjudicación

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos más favorables.

La Adjudicación será realizada por **Lote Único** a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos en el Pliego de Condiciones Específicas (técnicos y económicos), logrando cumplir con los criterios establecidos en el punto Criterios de Evaluación y haya presentado la **Propuesta que obtenga el mayor puntaje**.

Si completada la evaluación económica se comprueba que existe un empate se realizará una elección al azar en presencia de Notario Público y de los interesados, utilizando para tales fines el procedimiento de Sorteo en un periodo de 3 días hábiles luego de la apertura de la Oferta Económica.

Si se presentase una sola Oferta, ella deberá ser considerada y se procederá a la Adjudicación, si habiendo cumplido con lo exigido en el documento base y las especificaciones técnicas, se le considera conveniente a los intereses de la Institución.

Para fines de adjudicación se tomará en cuenta el cumplimiento de lo siguiente:

- Cumplimiento de los Términos de Referencia. Las ofertas que no cumplan con la puntuación mínimas requerida en la Oferta Técnica serán descalificadas sin más trámite.
- Tiempo de entrega según el cronograma del proyecto.
- Cumplimiento de las Condiciones y requisitos del proceso en el aspecto Legal, financiero y técnico.
- Propuesta de mayor puntaje

41. Duración del Servicio de Consultoría

La ejecución del proyecto con el acompañamiento de la consultoría tendrá una duración de doce (12) meses o hasta agotar el monto contratado, el proveedor iniciará las reuniones con el Área requirente a partir de la Notificación de Adjudicación para iniciar los trabajos, conforme lo establecen las etapas del proyecto establecidas en este documento.

42. Condiciones de Pago

Los pagos serán realizados en Pesos Dominicanos (RD\$) en un periodo de 30 días laborables, contra presentación de factura con comprobante fiscal, debidamente revisadas y aprobadas, previa verificación de la Gerencia General y del cumplimiento de la totalidad de las condiciones pactadas por la Dirección Comercial.

Los pagos se realizarán de acuerdo a lo siguiente:

Entregable	Porcentaje de pago	Tiempo estimado para la entrega
1. Firma de contrato y presentación de la propuesta de servicio para la implementación del proyecto.	20%	30 días laborables
2. Diagnóstico: Informe de análisis diagnóstico. Informe de procesos de gestión humana. Informe de alineamiento organizacional a la cultura de servicio y a las personas. Arquetipo del cliente. Todos los entregables de esta etapa según TDR.	20%	30 días laborables
3. Diseño: Informe del diseño de la estrategia. Diagrama GANTT del proyecto. Plan trimestral de comunicación y motivación. Definición del equipo de implementación con		30 días laborables

<p>sesión de trabajo bimensual. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>		
<p>4. Desarrollo del personal: Sesiones de capacitación presencial sobre el programa de cultura. Sesiones de coach para el liderazgo de la organización. Laboratorios de servicio. Auditorias de servicio. Sesiones de coaching y mentoring a los líderes de la implementación para el plan de consolidación. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>	40%	30 días laborables
<p>5. Experiencia total: Definición del viaje del cliente con el modelo completo de diseño e implementación. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>		30 días laborables
<p>6. Estandarización: Protocolos y scripts de servicio. Filosofía de servicio y modelo de gestión a implementar para la perpetuidad de la cultura. Principios de servicio. Política de lealtad. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>	10%	30 días laborables
<p>7 Evaluación y control: Entrega de informe final sobre implementación del proyecto estado situacional en el que se hace entrega y recomendaciones finales.</p>	10%	30 días laborables

Todos los entregables de esta etapa según TDR.		
--	--	--

En caso de que el adjudicatario del contrato sea una Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYME) la entidad contratante deberá entregar un avance inicial correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, para fortalecer su capacidad económica, contra la presentación de la garantía del buen uso del anticipo.

43. Garantías

Los importes correspondientes a las garantías deberán hacerse en Peso Dominicano (RD\$), las garantías presentadas en una moneda diferente serán descalificada sin más trámite.

44. Garantía de la Seriedad de la Oferta

Correspondiente al uno (1%) del monto total de la Oferta.

Párrafo I. La Garantía de Seriedad de la Oferta será de cumplimiento obligatorio y vendrá incluida dentro de la Oferta Económica. La omisión en la presentación de la Oferta de la Garantía de Seriedad de la Oferta, cuando no sea el documento original, o cuando la misma fuera insuficiente, conllevará la desestimación de la Oferta sin más trámite.

45. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato corresponderá a una Garantía Bancaria o Póliza de Fianza de una compañía aseguradora de reconocida solvencia en la República Dominicana, con las cuales deberán cumplir con los requisitos de ser incondicionales, irrevocables y renovables. La vigencia de la garantía será de **doce (12) meses**, contados a partir de la constitución de la misma hasta el fiel cumplimiento del contrato. La garantía deberá emitirse por el importe del **CUATRO POR CIENTO (4%)** del monto total del Contrato a intervenir. En el caso de que el adjudicatario sea una Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYME), debidamente certificada, el importe de la garantía será de un **UNO POR CIENTO (1%)** del monto total del Contrato. La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato debe ser emitida por una compañía aseguradora de reconocida solvencia en la República Dominicana y/o por un Banco Múltiple de reconocida solvencia en la República Dominicana.

En caso de que el Contrato sea objeto de renovaciones, el oferente adjudicatario tendrá el compromiso y la obligación de renovar la garantía de fiel cumplimiento de manera que la misma conserve una vigencia de por lo menos **tres (3) meses** posteriores a la fecha de vencimiento de cada renovación del Contrato.

Cuando hubiese negativa a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la Entidad Contratante, como Órgano de Ejecución del Contrato, notificará la Adjudicación de los renglones correspondientes al Oferente que hubiera obtenido la siguiente posición en el proceso de Adjudicación, conforme al Reporte de Lugares Ocupados. El nuevo Oferente Adjudicatario

depositará la Garantía y suscribirá el Contrato de acuerdo al plazo que le será otorgado por la Entidad Contratante, mediante comunicación formal.

46.Devolución de las Garantías

- a) **Garantía de la Seriedad de la Oferta:** Tanto al Adjudicatario como a los demás oferentes participantes una vez integrada la garantía de fiel cumplimiento de contrato.
- b) **Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato:** Una vez cumplido el contrato a satisfacción de la Entidad Contratante, cuando no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

47.Vigencia del contrato

La vigencia del Contrato será de **doce (12) meses**, a partir de la fecha de la suscripción de contrato hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el Cronograma de ejecución del proyecto, el cual formará parte integral y vinculante del mismo.

48.Plazo para la Suscripción del Contrato

El Contrato deberá suscribirse en el plazo que se indique en el presente documento. No obstante, a ello, deberán suscribirse en un plazo no mayor de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir de la fecha de Notificación de la Adjudicación.

En caso de que por situaciones atribuibles al oferente adjudicatario el contrato no se pueda firmar dentro del plazo indicado previamente, la entidad contratante tendrá la facultad de revocar la adjudicación hecha a favor de ese oferente y ejecutar las garantías presentadas por dicho oferente. Si se produce la situación precedentemente descrita, la entidad contratante también tendrá la potestad de adjudicar la contratación al oferente que en el proceso de selección alcanzó el lugar inmediatamente anterior al que del oferente al cual se le revoca la adjudicación.

49.Validez del Contrato

El Contrato será válido cuando se realice conforme al ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de Adjudicación y la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato sean cumplidos.

50.Perfeccionamiento del Contrato

Para su perfeccionamiento deberán seguirse los procedimientos de contrataciones vigentes, cumpliendo con todas y cada una de sus disposiciones.

51.Incumplimiento del Contrato

Se considerará incumplimiento del Contrato:

- a. Si el Proveedor no ejecuta todas las obligaciones requeridas a total y completa satisfacción del Contratista.

- b. Si el Proveedor viola cualquier término o condiciones del Contrato.

En el evento de terminación del Contrato, el Proveedor tendrá derecho a ser pagada por todo el trabajo adecuadamente realizado hasta el momento en que el Contratista le notifique la terminación.

52.Efectos del Incumplimiento

El incumplimiento del Contrato por parte del oferente adjudicatario determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento del Contrato. En este caso, la entidad contratante tendrá la facultad de contratar al Adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar.

En caso de incumplimiento del Oferente Adjudicatario, la Entidad Contratante procederá a solicitar, mediante "Carta de Solicitud de Disponibilidad", al siguiente Oferente/Proponente que certifique si está en capacidad de suplir los renglones que le fueren indicados, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles. Dicho Oferente/Proponente contará con un plazo de Cuarenta y Ocho (48) horas para responder la referida solicitud. En caso de respuesta afirmativa, El Oferente/Proponente deberá presentar la Garantía de Fiel cumplimiento de Contrato.

En los casos en que el incumplimiento del Proveedor constituya falta de calidad en los servicios entregados o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, la entidad contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Pública, en su calidad de Órgano Rector del Sistema, su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta.

53.Finalización del Contrato

El Contrato finalizará por vencimiento de su plazo, o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

- Cumplimiento satisfactorio del objeto del contrato.
- Incumplimiento del Proveedor.
- Incursión sobrevenida del Proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar con la Administración Pública que establezcan las normas vigentes, en especial el Artículo 14 de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

54.Subcontratos

En ningún caso el oferente adjudicatario podrá ceder los derechos y obligaciones del Contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratarlos sin la autorización previa y por escrito de la entidad contratante. Sin perjuicio de lo anterior, el oferente adjudicatario no podrá solicitar la autorización para subcontratar un monto superior al cincuenta por ciento (50%) al importe total del contrato.

En todos los casos de subcontratación, el oferente adjudicatario no estará exonerado de las obligaciones puestas a su cargo por el Contrato suscrito con la entidad contratante, por lo que, continuará estando obligado frente a la entidad contratante y tendrá una responsabilidad solidaria e indivisible con el subcontratista. Para estos fines el oferente adjudicatario, con el solo hecho de participar en el proceso de compras regulado por este acto habrá renunciado al beneficio de excusión.

55. Rescisión o terminación del Contrato

La entidad contratante podrá rescindir el Contrato unilateralmente en el caso de falta grave del oferente adjudicatario y siempre que la misma no sea originada por acontecimientos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Salvo en aquellos casos en los que el Contrato estipule lo contrario, en caso de rescisión del Contrato por incumplimiento del oferente adjudicatario, la entidad contratante no compensará por ningún motivo al oferente adjudicatario por las sumas pendientes de pago.

La entidad contratante podrá rescindir, sin responsabilidad alguna, el presente Contrato, así como ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, si el oferente adjudicatario fuese a la quiebra, o si se extendiese contra él una orden de administración judicial, o si se presentase una petición de declaración en quiebra, o si hiciese algún convenio con sus acreedores o una cesión a favor de ellos.

En el caso en que oferente adjudicatario desee renunciar o que ambas partes deseen rescindir el Contrato por acuerdo mutuo, la entidad contratante compensará al oferente adjudicatario de acuerdo a la cantidad de bienes entregados a la fecha de efectividad de la terminación.

EDEESTE podrá rescindir el presente Contrato unilateralmente en el caso de falta grave del proveedor y siempre que la misma no sea originada por acontecimientos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Salvo en aquellos casos en los que este Contrato estipule lo contrario, en caso de rescisión del Contrato por incumplimiento del proveedor.

EDEESTE podrá rescindir, sin responsabilidad alguna, el presente Contrato, así como ejecutar la Fianza de Fiel Cumplimiento de Contrato, si el proveedor fuese a la quiebra, o si se extendiese contra él una orden de administración judicial, o si se presentase una petición de declaración en quiebra, o si hiciese algún convenio con sus acreedores o una cesión a favor de ellos.

En el caso en que el proveedor desee renunciar o que ambas partes deseen rescindir el Contrato por acuerdo mutuo, EDEESTE compensará a el proveedor de acuerdo a los bienes entregados a la fecha.

EDEESTE podrá rescindir, sin responsabilidad alguna, el presente Contrato, en cualquier momento mediante una comunicación escrita dirigida a el proveedor notificando su decisión de terminar el mismo con por lo menos quince (15) días calendario a la fecha efectiva de la terminación, en ese caso EDEESTE compensará a el proveedor de acuerdo a los bienes entregados a la fecha.

56.Reclamos, Impugnaciones y Controversias

El Artículo 67 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas establece que en los casos en que los Oferentes/Proponentes no estén conformes con la Resolución de Habilitación/Inhabilitación, homologación de muestras o Adjudicación y cualquier otra emitida por el Comité, tendrán derecho a Impugnar.

La impugnación/el recurso contra el hecho o el acto administrativo deberá formalizarse por escrito y seguirá los siguientes pasos:

1. El recurrente presentará la impugnación ante EDEESTE en un plazo no mayor de diez días (10) a partir del día siguiente del hecho impugnado o de la fecha en que razonablemente el recurrente debió haber conocido el hecho. El plazo que venza sábado, domingo o día feriado se prorroga hasta el próximo día hábil.
2. EDEESTE pondrá a disposición del recurrente los documentos relevantes correspondientes a la actuación en cuestión, con la excepción de aquellas informaciones declaradas como confidenciales por otros Oferentes o Adjudicatarios, salvo que medie su consentimiento.
3. Cada una de las partes deberá acompañar sus escritos de los documentos que hará valer en apoyo de sus pretensiones. Toda entidad que conozca de un recurso deberá analizar toda la documentación depositada o producida por la Entidad Contratante.
4. EDEESTE notificará la impugnación a los demás oferentes (según la etapa del proceso), dentro de un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir de la recepción del mismo, mediante correo electrónico, al cual adjudicar el escrito del impugnante y los documentos que se anexen a este y toda otra información necesaria o esencial relacionada con el acto impugnado.
5. Los demás oferentes estarán obligados a contestar la impugnación dentro de **cinco (5) días calendario**, por correo electrónico glenys.ortega@edeeste.com.do a partir de la recepción de notificación del recurso, de lo contrario quedarán excluidos de los debates.
6. EDEESTE estará obligada a resolver el conflicto, mediante resolución motivada, en un plazo no mayor de **quince (15) días calendario**, a partir de la contestación del recurso o del vencimiento del plazo para hacerlo.
7. El Órgano Rector podrá tomar medidas precautorias oportunas, mientras se encuentre pendiente la resolución de una impugnación para preservar la oportunidad de corregir un incumplimiento potencial de esta ley y sus reglamentos, incluyendo la suspensión de la adjudicación o la ejecución de un Contrato que ya ha sido Adjudicado.
8. Las resoluciones que dicten las Entidades Contratantes podrán ser apeladas, cumpliendo el mismo procedimiento y con los mismos plazos, ante el Órgano Rector, dando por concluida la vía administrativa.

Párrafo I.- En caso de que un Oferente/Proponente iniciare un procedimiento de apelación, la Entidad Contratante deberá poner a disposición del Órgano Rector copia fiel del expediente completo.

Párrafo II.- La presentación de una impugnación de parte de un Oferente o Proveedor, no perjudicará la participación de éste en Licitaciones en curso o futuras, siempre que la misma no esté basada en hechos falsos.

Las controversias no resueltas por los procedimientos indicados en el artículo anterior serán sometidas al Tribunal Superior Administrativo, o por decisión de las partes, a arbitraje.

La información suministrada a EDEESTE en el proceso de Comparación de Precios, o en el proceso de impugnación de la Resolución Administrativa, que sea declarada como confidencial por el Oferente, no podrá ser divulgada si dicha información pudiese perjudicar los intereses comerciales legítimos de quien la aporte o pudiese perjudicar la competencia leal entre los Proveedores.

57. Declaratoria de Desierto o Cancelación de Proceso.

El Comité de Compras y Contrataciones podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

- Por no haberse presentado ofertas;
- Por haberse rechazado, descalificado, o porque son inconvenientes para los intereses nacionales e institucionales todas las ofertas o la única presentada.

La normativa en materia de Compras y Contrataciones da la facultad a toda entidad de Declarar Desierto o Cancelar el procedimiento que lleva a cabo, siempre y cuando existan razones fundamentadas para ello.

Las disposiciones del artículo No. 15, numeral 6, de la Ley No. 340-06, y sus modificaciones, la cual establece que: "Las actuaciones que se enlistan a continuación deberán formalizarse mediante un Acto Administrativo: 6) La resolución de dejar sin efecto o anular el proceso en alguna etapa del procedimiento o en su globalidad, así como de Declarar Desierto o fallido el proceso".

Se indica en el artículo 24 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones, que "Toda entidad Contratante podrá Cancelar o declarar Desierto un proceso de Compras o Contratación mediante el Dictado de un Acto Administrativo, antes de la Adjudicación, siempre y cuando existan informes de carácter legal y técnico debidamente justificado".

En la Declaratoria de Desierto, la Entidad Contratante podrá reabrirlo dando un plazo para la presentación de Propuestas de hasta un **cincuenta por ciento (50%)** del plazo del proceso fallido.

58.Obligaciones del Contratista

Son obligaciones del Contratista:

- a) Emplear únicamente técnicos competentes y experimentados en sus especialidades respectivas, así como personal y jefes del equipo capaces para garantizar la debida ejecución del servicio.
- b) Emplear mano de obra especializada, semi-especializada y sin especializar que permita el cabal cumplimiento de todas sus obligaciones en virtud del Contrato con estricto cumplimiento de los plazos de ejecución.
- c) Garantizar la seguridad de las personas, los servicios y protección del medio ambiente.
- d) Proteger a la Entidad Contratante frente a cualquier reclamación de terceros por concepto de indemnización por daños de cualquier naturaleza o lesiones corporales producidas como consecuencia de la ejecución del presente Contrato por el Proveedor, y su respectivo personal.
- e) Contratar todos los seguros obligatorios previstos por la reglamentación vigente, para la ejecución del servicio.

59.Responsabilidades del Contratista

El Contratista será responsable de:

- a) Cumplir las prestaciones por sí en todas las circunstancias, salvo caso fortuito o fuerza mayor, o por actos o incumplimiento de la autoridad administrativa, que hagan imposible la ejecución del Contrato.
- b) Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del Contrato se impartan por parte de la Entidad Contratante.
- c) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilataciones.
- d) No acceder a peticiones o amenazar de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
- e) Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el objeto del desarrollo del Contrato.

60.Formularios y documentos anexos

El Oferente/Proponente deberá presentar sus Ofertas de conformidad con los Formularios determinados en la presente base de condiciones específicas, los cuales pueden ser descargados del Portal Transaccional www.dgcp.gob.do y forman parte integral del mismo.

61. Los formularios y Anexos a utilizar son:

1. Modelo de Contrato de Ejecución de Servicios de Consultoría **(SNCC.C.025)**
2. Formulario de Oferta Económica **(SNCC.F.033)**
3. Presentación de Oferta **(SNCC.F.034)**
4. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato **(SNCC.D.038)**
5. Formulario de Información sobre el Oferente **(SNCC.F.042)**
6. Formulario de descripción del enfoque, metodología y plan de actividades para la ejecución del trabajo **(SNCC.D.044)**
7. Experiencia profesional del Personal Principal **(SNCC.D.048)**
8. Experiencia como Contratista **(SNCC.D.049)**
9. Modelo Declaración Jurada.
10. Constancia de conocimiento del Código de Ética y Conducta de EDEESTE (persona jurídica/empresa).
11. Código de Ética y Conducta de EDEESTE.

No hay nada escrito después de esta línea



