

**SOLICITUD AUTORIZACIÓN
PROCESO ADQUISICIÓN PROGRAMA
CULTURA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL
CLIENTE
DIRECCIÓN COMERCIAL**

ABRIL 2023

SOLICITUD AUTORIZACIÓN PROCESO ADQUISICIÓN PROGRAMA DE CULTURA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para: Ing. Andrés Portes
Administrador Gerente General

De: Ing. Franklin Minyeti
Director Comercial

Asunto: Solicitud de autorización proceso de adquisición Programa de Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente

Fecha: Abril 2023

Vía: Dirección de Recursos

Distinguido Ing. Portes:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien solicitarle formalmente la autorización para la puesta en marcha del proceso de adquisición del programa de cultura de servicio y experiencia del cliente para la Dirección Comercial.

Este programa tiene como objetivo lograr la incorporación de principios y valores que maximicen el potencial de nuestra gente a la vez que soporten la Cultura de Servicio, entregando al cliente una experiencia que garantice su entera satisfacción.

En tal virtud, procedemos a exponerle los detalles del tema objeto de la presente solicitud:

Justificación de la Necesidad y Prioridad

Actualmente existe una brecha importante relacionada al servicio al cliente, que se puede palpar ampliamente en las reacciones sociales evidenciadas a través de las redes y medios digitales.

La empresa ha venido atravesando cambios importantes en su estructura, que requieren una intervención inmediata y masiva en busca de empoderar, motivar y sensibilizar al personal de plataforma con miras a generar satisfacción real en nuestros clientes, mitigar los ruidos provocados por las fallas en la atención y subsanar así, la imagen de la organización.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 revela, en su análisis de situación, serias dificultades y retos relacionados a la calidad del servicio al cliente.

Las mediciones de satisfacción del cliente aplicadas durante en el mes de enero 2023, revela una satisfacción general de un 54.8%, siendo la esperada promedio de un 85% (no optima), para una brecha de 30.3 puntos porcentuales.

Handwritten notes:
C
WR
JA
I.F.L
AG

FM

Propuesta

Con miras al logro de los objetivos del Plan Estratégico, de cara a la certificación en la norma de calidad y como parte de la adaptación al cambio que queremos generar en nuestros colaboradores, es de vital importancia la implementación de un programa integral que promueva un cambio de visión con relación a como asumimos nuestros roles como servidores públicos y podamos ver en cada acción, el impacto de cara al cliente.

En este sentido, requerimos propiciar la contratación de una empresa experta y con amplia experiencia en este tipo de programas de modo que podamos extrapolar modelos de éxito de otras instituciones y así poder obtener resultados de una manera mas expedita.

Este programa debe abarcar a todo el personal de plataforma de servicio, mandos medios, gerentes y personal de las unidades de influencia del servicio, para un total de 700 colaboradores en posiciones de contribuidores individuales y de supervisión.

Al iniciar el programa se debe conformar el equipo de implementación que será formado en la metodología y al finalizar debe quedar certificado el equipo de seguimiento y establecido el plan de trabajo que garantice la continuidad del programa.

Entregables:

- FM > Diagnóstico
 - Informe de análisis diagnóstico
 - Informe procesos de Gestión Humana
 - Informe del alineamiento organizacional a la cultura de servicio y a las personas
 - Arquetipo del Cliente

- > Diseño del Programa
 - Informe de diseño de la estrategia con plan de trabajo a 12 meses
 - Plan de trabajo de implementación con cronograma
 - Identificación y desarrollo del equipo de implementación
 - Análisis de rasgos de la cultura de servicio vigente
 - Material didáctico
 - Material de apoyo
 - Capacitaciones presenciales en programas de coaching, cultura de servicio y desarrollo de las personas
 - Viaje del cliente con modelo completo y diseño de implementación

- > Plan de Motivación
- > Plan de Comunicación
- > Diseño de las herramientas de medición
- > Desarrollo y Plan de auditorías de servicio

WR.
JLA
I.F.L.
AGT

- Laboratorios de servicio
- Estandarización del modelo de atención y su plan de consolidación con certificación de un mínimo de 10 facilitadores:
 - Protocolos y Scripts de servicio.
 - Filosofía de Servicio y Modelo de Gestión.
 - Principios de Servicio. Política de Lealtad.
- Coaching y Mentoring por un periodo de 12 meses para los líderes y mandos medios del programa
- Informe del resultado de la implementación del programa

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

JM

Presupuesto estimado:

El presupuesto para el desarrollo de este programa oscila los **RD\$5MM** de pesos para una duración de un año y será ejecutado en la cuenta de la Dirección Comercial, en el centro gestor de Red de Atención (E130606050):

- Desc_Pos_Pres: Gastos Contratos Otros
- Posición Presupuestaria: 5120402600
- Nombre del proceso de compras: Programa Desarrollo de cultura de servicio
- Detalle Proceso de Compras: Adquisición de programa de implementación de cultura de servicio
- Trimestre: 1ero
- Cantidad total disponible en la cuenta: RD\$7,000,000.00

WR
TA
I.F.L
AG

Este presupuesto debe incluir:

- Todas las capacitaciones en modalidad presencial para 700 colaboradores a nivel de toda el área de concesión de EDE Este (Santo Domingo, Monte Plata y toda la Zona Este del País) durante los 12 meses del programa.

- Certificados.
- Todos los entregables mencionados en este documento.
- Reconocimientos.

Considerando:

- ✓ Que se requiere hacer un cambio drástico en la prestación del servicio al cliente, de cara a la certificación en la norma de calidad;
- ✓ Que requerimos posicionarnos como una empresa competitiva con relación al servicio que brindamos a nuestros clientes de modo que podamos ser coherentes con relación a nuestra política de calidad, valores, misión y visión;
- ✓ Que nos encontramos en un proceso de adecuación al nuevo Reglamento de Calidad del Servicio Comercial, que plantea penalizaciones para la empresa al cumplirse el plazo de implementación;
- ✓ Que se han detectado brechas importantes con relación a la satisfacción del cliente que requieren ser satisfechas en su totalidad;

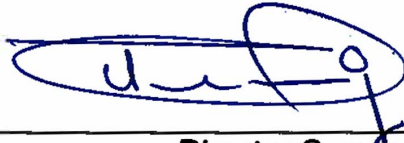





Vista las motivaciones y considerandos previamente expuestos, tenemos a bien solicitar al Administrador Gerente General de EDE Este lo siguiente:

FM

I.F.L.
WR.
AG


SOLICITUD AL ADMINISTRADOR GERENTE GENERAL

1. Aprobar el proceso de adquisición del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente para la Dirección Comercial y personal de influencia para el servicio al cliente por un monto aproximado de **Cinco millones de pesos con 00/100 (RD\$ 5,000,000.00)**.

<u>Solicitado por:</u>	
Franklin Minyety	
	
Director Comercial	
<u>Revisado por:</u>	
Wagner Reynoso	Icdalina Feliz
 	
Director de Recursos	Directora de Gestión Humana
<u>Revisado por:</u>	
Anyely Gonzalez	Jose Luis Almonte
 	
Directora de Comunicaciones	Director de Planificación
<u>Aprobado por:</u>	
	
Andrés Portes	
Gerente General	

