

EMPRESA DISTRIBUIDORA ELECTRICIDAD DEL ESTE SA  
GERENCIA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES  
CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

|                                 |
|---------------------------------|
| No. EXPEDIENTE                  |
| <b>EDEESTE-CCC-CP-2023-0010</b> |
| 01                              |

18 de mayo de 2023

**A: TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS**

**Asunto:** Consultoría e implementación de Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente.

O.P.S.

**Ref. EDEESTE-CCC-CP-2023-0010**

La Gerencia de Compras y Contrataciones / Dirección de Recursos de la **Empresa Distribuidora de Electricidad del Este** les informa que en fechas **15,16 y 17 de mayo del 2023** recibimos las preguntas indicadas más abajo, las cuales contestamos a continuación:

**Pregunta No. 1** - ¿En cuáles ciudades están ubicadas las 14 oficinas y las 30 agencias comerciales?

**Respuesta:** *Santo Domingo (Distrito Nacional, Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este), Monte Plata, San Pedro de Macorís, La Romana, Higüey, El Seibo, Hato Mayor y Boca Chica.*

**Pregunta No. 2** - ¿Cuál es el alcance del requerimiento para trabajar la satisfacción del colaborador?

**Respuesta:** *Entrega de plan de trabajo completo por área de mejora detectada en las mediciones y los indicadores de éxito correspondientes.*

**Pregunta No. 3** - ¿Cuál es el alcance del requerimiento del esquema de desempeño del área de servicio y técnica?

**Respuesta:** *Se puede presentar una propuesta de esquema de medición del desempeño de los colaboradores que nos permita evaluar, reconocer y premiar objetivamente de acuerdo con sus contribuciones.*

**Pregunta No. 4** - ¿Cuáles son las posiciones de los 900 colaboradores que serán capacitados?

**Respuesta:** *Agentes de Servicio al cliente, Supervisores de servicio al cliente, Coordinadores de servicio al cliente, Gerentes comerciales, Gerentes de áreas centralizadas, Analistas, Coordinadores de áreas centralizadas, Coordinadores técnicos, Supervisores técnicos, Inspectores, Analistas técnicos, Operadores de la red.*

**Pregunta No. 5** - ¿Cuántos colaboradores tienen niveles de supervisión?

**Respuesta:** *Unos 250 colaboradores.*

**Pregunta No. 6** - Confirmar, ¿EDEESTE cubre los refrigerios, salones, material de apoyo y certificados de la capacitación?

**Respuesta:** EDEESTE cubrirá refrigerios y salones, el material de apoyo y certificados deberá ser cubierto por el consultor(a). *Ver Enmienda I.*

**Pregunta No. 7** - ¿Cuáles son las expectativas en relación al requerimiento de que la consultoría incluya el material impreso del plan de despliegue? O.R.S.

**Respuesta:** Se refiere a material publicitario impreso de cualquier tipo (POP, brochures, bajantes, botones, etc.

**Pregunta No. 8-** ¿Cuál es la cantidad de mapas de experiencia total que se deben diagramar en plataforma y en terreno?

**Respuesta:** Son 7, nuestros puntos de contacto son: Oficinas y agencias (1), Centro de contacto (1), Página web (1), Oficina virtual web (1), Centro de atención virtual (1), App mi EDEESTE (1), Bots y Redes sociales (1).

**Pregunta No. 9-** ¿Dentro del monto presupuestado están incluidos los impuestos?

**Respuesta:** Si, dentro del monto presupuestado están incluidos los impuestos.

**Pregunta No. 10-** ¿Cuál es el monto de la línea de crédito, préstamo comercial o carta de crédito pre- aprobado que solicitan en el pliego de condiciones?

**Respuesta:** Como se especifica en el numeral 30 literal B "Documentación Financiera" primer punto numeral 2 del pliego de condiciones, "La inclusión de monto en la Certificación será motivo de descalificación sin más trámite", por lo que en el "Sobre A" debe limitarse a lo solicitado en el pliego de condiciones sin embargo deberá agregar la Certificación de Línea de Crédito, Préstamo Comercial o Carta de Crédito con monto en el "Sobre B", el monto deberá ser razonable con relación al monto de su oferta. *Ver Enmienda I.*

**Pregunta No. 11-** ¿Las empresas dentro del renglón MiPymes tienen que presentar la certificación de línea de crédito, préstamo comercial o carta de crédito?

**Respuesta:** Si, en el pliego indica que puede seleccionar 1 de las 2 opciones detalladas en el numeral 30 literal B "Documentación Financiera" primer punto del pliego de condiciones.

**Pregunta No. 12-** ¿Dentro del monto aprobado están incluidos los impuestos correspondientes a cada bien o servicio ofrecido?

**Respuesta:** Si, el monto estimado en cada bien o servicio a ofrecer tiene incluido los impuestos.

**Pregunta No. 13-** ¿Qué tiempo puede disponer la empresa para la capacitación al personal y la frecuencia, por ejemplo, ¿cuántas horas a la semana, o quincenal, mensual?

**Respuesta:** *La frecuencia se definirá con el oferente que resulte adjudicado debido a que la misma se puede ajustar por grupo ocupacional según el plan.*

**Pregunta No. 14-** ¿Qué facilidades tienen en las instalaciones para la capacitación?

**Respuesta:** *Contamos con proyectores, pantallas y micrófonos.*

**Pregunta No. 15-** ¿Qué capacidad en cantidad de personas tienen los salones de capacitación en las diferentes sucursales donde se va a capacitar?

**Respuesta:** *Los salones disponibles son para alrededor de 15 personas de manera simultánea en la ciudad y en la zona este para 40 personas. Pero la empresa se encuentra en disposición de disponer de facilidades si se requiere reunir un mayor número de personas conforme a la propuesta.*

**Pregunta No. 16-** ¿Cuál es la manera que miden la calidad del servicio que ofrecen?

**Respuesta:** *Tenemos indicadores normativos de calidad de servicio como tiempo de espera en oficinas comerciales, tiempo de solución de ordenes de servicio y tiempo de respuesta de los servicios comerciales. También tenemos indicadores de cantidad de clientes que presentan reclamos de facturas y cuantos de ellos resultan procedentes. Adicionalmente se llevan encuestas de satisfacción del servicio.*

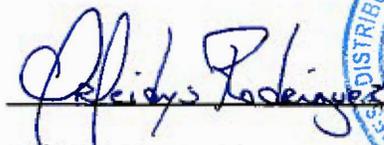
**Pregunta No. 17-** ¿Utilizan alguna plataforma digital o recurso tecnológico para evaluar o medir la calidad del servicio?

**Respuesta:** *Solo los servicios virtuales tienen sus mediciones a través de la plataforma virtual y básicamente es una calificación y una observación que el cliente puede colocar.*

**Pregunta No. 18-** ¿Cómo está distribuido porcentualmente el personal para la capacitación en las áreas geográficas?

**Respuesta:** *70% en Santo Domingo y Monte Plata / 30% en la Región Este.*

**Nota:** Las preguntas fueron plasmadas en esta circular tal cual fueron remitidas por los oferentes.



**Arq. Orleidys Rodríguez**  
Gerente de Compras y Contrataciones

