



TÉRMINOS DE REFERENCIA

**CONSULTORIA ESPECIALIZADA PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE
CULTURA DE SERVICIO 2023-2024**

I. ANTECEDENTES.

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A., desde 1999, sirve energía a la Zona de Concesión, mediante contrato otorgado por el Estado Dominicano denominado Contrato de Derecho para la Explotación de Obras Eléctricas, comprendida desde la acera este de la avenida Máximo Gómez, las provincias de San Pedro de Macorís, La Romana, Hato Mayor, El Seibo y La Altagracia; además de la comunidad de Villa Mella y la provincia de Monte Plata. Su área de Concesión es de 11,700 Km² del territorio nacional, sirviendo a más de 795,000 clientes.

La Empresa Distribuidora de Electricidad del ESTE (EDEESTE) es una empresa mixta, donde el Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER) es el accionista mayoritario en representación del Estado Dominicano en conjunto con accionistas del sector privado.

EDEESTE es administrada por su Gerente General, Andrés Julio Portes.

El Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad es la máxima autoridad de las Empresas Distribuidoras de Electricidad creado por el decreto 342-20, este está compuesto por:

Manuel Antonio Lara Hernández	Presidente
Tulio Antonio Rodríguez Tejada	Vicepresidente
Ricardo José Gómez Canaán	Secretario
Rubén Darío de Jesús Reynoso Fernández	Vocal
Luis Joaquín Miura Ramírez	Vocal
Jorge Ramón Rodríguez Dabas	Vocal
Edwin Acosta Suárez	Vocal
Rafael Leónidas Suárez Pérez	Vocal
Manuel Hipócrates Conde Cabrera	Vocal Interino
José Pedro Díaz González	Vocal Interino

JLA
FM

Como empresa que provee un servicio fundamental para la ciudadanía, estamos comprometidos con brindar un servicio y atención de calidad, tal como lo plantea nuestra política de calidad:

Política de la Calidad de EDEEste, S.A.

En EDEESTE nos comprometemos a suministrar la energía eléctrica demandada en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficaz, sostenible y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y de otras partes interesadas pertinentes, mejorando continuamente la eficacia de nuestros procesos del Sistema de Gestión de Calidad y cumpliendo con los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables al sector eléctrico nacional.

PE-CP-PO-001, V0. Diciembre 2022.

Dirección de Planificación
Estratégica y Control de Gestión



En atención a nuestra visión, misión, valores y política de calidad que son la base fundamental de nuestra Planificación Estratégica y Plan Operativo, y de cara al eje estratégico de **Enfoque al Cliente**, la Dirección Comercial, como responsable de la satisfacción del cliente, se propone la implementación de acciones que encaminen a EDE Este a mejorar continuamente el servicio y la atención al cliente.

La implementación de un programa de Cultura de Servicio supone el despliegue de una estrategia institucional que garantice una nueva visión ante la prestación del servicio y que de como resultado la satisfacción del cliente final.

II. GENERALIDADES

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, EDE Este, S. A, tiene su sede principal en Ave. San Vicente de Paúl, Centro Comercial Megacentro, Santo Domingo Este, R.D.

Cuenta con 14 oficinas y 30 agencias comerciales en las que ofrece servicios de manera presencial.

JLAD
FM

Adicionalmente, cuenta con diferentes canales de contacto y medios de pago, como son:

- Centro de Contacto 24 horas en el número telefónico 809-596-1099
- Atención a través de Whatsapp y Telegram en el 829-637-1099
- Redes sociales: Instagram, Facebook y Twitter: @edeesterd
- APP: Mi EDEE
- Oficina virtual en: <https://oficinavirtual.edeeste.com.do>

Ofrecemos los siguientes servicios:

- Nuevo contrato
- Cancelación de contrato
- Cambio de voltaje
- Cobro de facturas
- Acuerdos de pago
- Reclamos comerciales
- Tramitación de Proyectos privados
- Solicitud de medición neta
- Reporte de avería
- Factura ecológica
- Inscripción para pagos domiciliados
- Atención prioritaria mediante citas presenciales

Con la finalidad de conocer la percepción del cliente con relación a servicios brindados por la empresa, la Dirección de Planificación realiza mediciones de satisfacción interna y externa de manera periódica, identificando aspectos de mejora y generando planes de acción a corto, mediano y largo plazo que garanticen la mejora continua de los procesos de cara al cliente, dando así acompañamiento continuo a la Dirección Comercial y específicamente a las unidades de Servicio al Cliente y Técnico Comercial.

III. OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA

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.

JLA
FM
C.

- 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.

IV. ALCANCE DE LA CONSULTORIA

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.

JLA
FM
C.

La empresa consultora desarrollará este programa en un enlace directo con la Gerencia de Servicio al Cliente de la Dirección Comercial y las Gerencias de Capacitación y Desarrollo Organizacional 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.

V. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORIA

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 EDEEste (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.

JLA
FM
C.

- 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. Incluirá los reconocimientos.
- Plan y despliegue de comunicación. No incluye la comunicación interna digital o alcance en medios externos. Si incluye material impreso corre por cuenta de la consultora.
- Diseño del modelo de competencias.
- Diseño del plan enfocado en desarrollo de la cultura de servicio.

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.

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.

JLRA
Fm
○

- 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

VI. ETAPAS DE LA CONSULTORIA

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

1. **Diagnostico:** 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

Handwritten signature and initials in blue ink, including the letters 'J' and 'F'.

- 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 lideres 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. (Incluye 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.

VII. 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

J. L. A.
FM

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

Etapas de Experiencia Total:

- Viaje del cliente con modelo completo y diseño de implementación (Incluye servicio en plataforma y terreno).

Etapas 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.

Etapas de evaluación y control:

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

VIII. 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.

IX. 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.

JZB
FM

- 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.

X. METODOLOGIA DE LA CONSULTORIA

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

XI. DURACION DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

La ejecución del proyecto con el acompañamiento de la consultoría tendrá una duración de doce (12) meses, a partir de la firma del contrato, conforme lo establecen las etapas del proyectos establecidas en este documento.

XII. FORMA DE PAGO Y TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA

El monto por pagar por esta consultoría y su forma de pago estará previsto en el contrato que habrá de redactarse y firmarse de común acuerdo, atendiendo al criterio 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.	20%	30 días laborables

TZA
FM



<p>Informe de alineamiento organizacional a la cultura de servicio y a las personas. Arquetipo del cliente. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>		
<p>3. Diseño: Informe del diseño de la estrategia. Diagrama GANTT del proyecto. Plan trimestral de comunicación y motivación. Definición del equipo de implementación con sesión de trabajo bimensual. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>		<p>30 días laborables</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. Auditorías 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>	<p>40%</p>	<p>30 días laborables</p>
<p>5. Experiencia total: Definición del viaje del cliente con el modelo</p>	<p>10%</p>	<p>30 días laborables</p>

ILVA

<p>completo de diseño e implementación. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>		
<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>		<p>30 días laborables</p>
<p>7 Evaluación y control: Entrega de informe final sobre implementación del proyecto estado situacional en el que se hace entrega y recomendaciones finales. Todos los entregables de esta etapa según TDR.</p>	<p>10%</p>	<p>30 días laborables</p>

Premisas:

1. Primer pago del 20% contra la firma del contrato y presentación del plan de trabajo.
2. Segundo pago del 20% contra la presentación y aceptación del entregable 2 y 3
3. Tercer pago del 40% contra la presentación y aceptación del entregable 4.
4. Cuarto pago del 10% contra la presentación y aceptación de los entregables 5 y 6.
5. Quinto pago del 10% contra la presentación y aceptación del entregable 7.

El precio propuesto debe incluir todos los gastos asociados a la ejecución del contrato. Cada pago responderá a determinados productos y/o resultados, sin los cuales no podrá hacerse ningún desembolso. El porcentaje de pago puede

JZA
FM



ser ajustado según acuerdo previo entre ambas partes dependiendo del formato de pago establecido.

La conformidad de los productos entregados estará sujeto a la evaluación y validación de la Gerencia General o la persona designada.

XIII. CRITERIOS DE EVALUACION

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 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.

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

EVALUACION OFERTA TECNICA:

CRITERIOS PARA EVALUAR	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE MINIMO REQUERIDO	CRITERIOS PARA ASIGNACION DE PUNTAJE
A) PERFIL REQUERIDO FORMACION ACADEMICA	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.

*JUA
FUA*



Experiencia demostrable en consultorías similares con la presentación de un mínimo de cinco (5) contratos de naturaleza similar o afines.	20	18	Tres punto seis puntos (3.6) por cada copia de contrato de experiencia requerida presentada.
C) METODOLOGIA	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	

XIV. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

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 consultoria, sin haber obtenido previamente la autorización por escrito por parte del contratante. El producto final del Programa del Culruta de Servicio no podra ser utilizado, parcial ni totalmente por el/la consultora para otros fines, ni en otras instancias e instituciones ajenas a EDEEste, S.A

XV. AREA FOCAL PARA EL DESARROLLO DE LA CONSULTORIA

Para el seguimiento y control del cumplimiento de lo acordado en el contrato y el monitoreo de la calidad de lo 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 periodicas de trabajo para evaluar las actividades y coordinar las acciones que correspondan a las actividades del consultor.

XVI. 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.

JLA
Fm

TUA
FMA
