


	TÍTULO:		CODIGO:	RE-CC-FR-005
	<i>Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE</i>		VERSIÓN:	0
	DIRECCIÓN:		FECHA DE EMISION:	10/01/2023
	<i>Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión</i>	GERENCIA:	PÁGINA:	1 de 4
<i>Control de Gestión</i>				

1. Marca con una X tipo de ficha técnica:	Bien: _____	Servicio: <u> X </u>
2. Nombre del bien o servicio: Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE		3. Código SAP (solo aplica para bienes): N/A
4. Descripción del bien o servicio: Levantamiento de información para medir la calidad de los servicios ofrecidos por EDEESTE.		
5. Imagen (solo aplica para bienes): N/A		
6. Especificaciones técnicas:		
Objetivo: Levantamiento de información para medir la calidad de los servicios ofrecidos por EDEESTE, mediante el monitoreo a través de llamadas telefónicas y entrevistas presencial a clientes para identificar las oportunidades de mejoras.		
Características:		
<ul style="list-style-type: none"> • Comparable entre dimensiones de calidad de los servicios • Segregación por tipo de servicio: las respuestas deben asociarse necesariamente al servicio requerido, evaluando el servicio que reciben • Aplicación a los clientes/ciudadanos que recibieron el servicio en el último mes 		
Metodología:		
Encuestas utilizando una metodología mixta de entrevistas presencial y telefónicas a clientes de EDEESTE a una muestra estadísticamente representativa del universo que consta de 783,959 clientes regulares, con un margen de error permitido de 4.5% y un 95% de confianza.		
La muestra será aleatoria y estratificada por tipo de servicios, género y edad.		

	TÍTULO: <i>Contratación de empresa de Investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE</i>		CODIGO:	RE-CC-FR-005
			VERSIÓN:	0
			FECHA DE EMISION:	10/01/2023
	DIRECCIÓN: <i>Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión</i>	GERENCIA: <i>Control de Gestión</i>	PÁGINA:	2 de 4

La muestra presencial será aplicada a los clientes en algunas oficinas comerciales seleccionadas de Santo Domingo. Con metodología presencial del 60% de la muestra y 40% telefónico.

La organización del cuestionario abarca dos (2) vertientes, una (1) parte fija que comprende un conjunto de variables de clasificación de carácter sociodemográfico y la segunda parte corresponde a las valoraciones generales del servicio que evalúan las dimensiones de:

- Elementos tangibles
- Profesionalidad
- Fiabilidad
- Amabilidad
- Accesibilidad

La empresa le proporcionará la base de datos de los clientes al proveedor que resulte adjudicado que contiene los diferentes medios de contacto de nuestros clientes para la parte telefónica.

- Tres (3) meses de vigencia

Entregables:

- Base de datos depurada en SPSS y/o Excel.
- Informe periódico de control de calidad
- Informe de resultados. Los informes deben ser entregados en formato digital e impreso a color, deben contener ficha técnica y los hallazgos del levantamiento, en formato PowerPoint.

7. Garantías (si aplica):


Las garantías que apliquen según corresponda

8. Aplicación del bien o servicio:


Usos específicos o utilidad para la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)

9. Observaciones importantes:

- Proveedor debe enviar una propuesta técnica y económica, donde describa las herramientas utilizadas.
- Criterios de evaluación técnicos: SBCC (selección basada en calidad y costo)

	TÍTULO: <i>Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE</i>		CODIGO:	RE-CC-FR-005
			VERSIÓN:	0
			FECHA DE EMISION:	10/01/2023
	DIRECCIÓN: <i>Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión</i>		GERENCIA: <i>Control de Gestión</i>	PÁGINA:

CRITERIOS PARA EVALUAR	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE MINIMO REQUERIDO	CRITERIOS PARA ASIGNACION DE PUNTAJE
A) PERFIL REQUERIDO / FORMACIÓN ACADEMICA	30	25	
Formación académica del personal clave, nivel de grado área relacionada al objetivo de la consultoría: profesional de las ciencias económicas y sociales con al menos 5 años realizando trabajo de campo y encuestas, debe enviar documentación de aval	25	22	Años de experiencia y formación académica del personal clave: 5 años (22 puntos) 6 o más años (25 puntos)
Nivel de maestría en área relacionada con el objeto de la consultoría al menos 1.	5	3	Una acreditación de estudios de maestría completada (3 puntos) Por 2 o más acreditaciones de estudios de maestrías (5 puntos)
B) PERFIL REQUERIDO / EXPERIENCIA LABORAL DE LA FIRMA	35	30	
Experiencia de la empresa de al menos 5 años realizando estudios de trabajo de campo, encuestas y análisis cualitativos y cuantitativos	15	12	Tiempo de operación de la empresa bajo el rubro requerido: 5 años (12 puntos) 6 o más años (15 puntos)
Experiencia demostrable en consultorías de encuesta de satisfacción con la presentación de un mínimo de cinco (5) certificaciones o contratos no mayor a los últimos 5 años, de naturaleza similar o afines.	20	18	Experiencia en consultorías de encuestas de satisfacción: 5 certificaciones o contratos de experiencia requerida (18 puntos) 6 o más certificaciones o contratos de experiencia (20 puntos)
C) METODOLOGIA	35	25	
Enfoque Técnico y Metodología	15	11	Propuesta con poco contenido detallado del procedimiento metodológico, enfoque técnico y alcance (11 puntos) Propuesta con todas las especificaciones detalladas del procedimiento metodológico, enfoque técnico y alcance (15 puntos)
Plan de trabajo / Cronograma:	10	7	El plan de trabajo y cronograma tiene ausente las actividades claves para la realización de este estudio (7 puntos) El plan de trabajo y cronograma contiene todas las actividades claves para la realización de este estudio (10 puntos)
Herramientas/ Recursos / Tecnología a utilizar	10	7	Identificación y enumeración de algunas herramientas y recursos de trabajo a

	TÍTULO: <i>Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE</i>		CODIGO:	RE-CC-FR-005
			VERSIÓN:	0
			FECHA DE EMISION:	10/01/2023
	DIRECCIÓN: <i>Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión</i>	GERENCIA: <i>Control de Gestión</i>	PÁGINA:	4 de 4

			utilizar para la aplicación de las encuestas, la extracción de la información recolectada y las tecnologías utilizadas. (7 puntos) Identificar y enumerar todas las herramientas y los recursos de trabajo a utilizar para la aplicación de las encuestas, la extracción de la información recolectada y las tecnologías utilizadas. (10 puntos)
TOTAL		100	80

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Asistente	Encargada de Seguimiento y Control	Director de Planificación Estratégica y Control de Gestión
Cynthia Romero	Yanirey Castro Villegas	José Luis Almonte Dorotea
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 30/11/2023	Fecha: 30/11/2023	Fecha: 30/11/2023