


**EDENORTE DOMINICANA, S.A**
**CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES**

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

CIRCULAR No. (2)

12 de abril de 2018

EDN-CP-04-2018

No. DOCUMENTO

1

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

EDN-CP-04-2018

**"CONTRATACIÓN IMPLEMENTACIÓN CULTURA DE SERVICIOS BASADA EN LOS VALORES DE EDENORTE DOMINICANA, S.A"., PRIMERA CONVOCATORIA**

El Comité de Compras y Contrataciones de EDENORTE, les informa que en el período desde el 05 al 08 del mes de junio del año dos mil dieciocho (2018), recibimos la siguiente pregunta, la cual contienen su respectiva respuesta:

1. **Cantidad de empleados para las entrevistas a los equipos de trabajo.**  
*Respuesta:* Somos un total de 3,000 empleados. Para el proyecto sería una muestra representativa correspondiente al 25% de cada equipo de trabajo.
2. **Cuáles son los valores de EDENORTE**  
*Respuesta:*  
 Pasión por Servir  
 Integridad  
 Trabajo en Equipo  
 Orientación a Resultados  
 Responsabilidad
3. **A qué se refiere que se deben suministrar los recursos logísticos**  
*Respuesta:* Todo material que requieran para la implementación, ejemplos: formularios diseñados para el diagnóstico, materiales para la capacitación.
4. **Los salones, refrigerios y almuerzos requeridos para las capacitaciones y reuniones serán cubiertos por EDENORTE**  
*Respuesta:* Sí, todos los gastos de salones, refrigerios y almuerzos serian cubiertos por nuestra empresa.
5. **El alcance incluye servicio interno y externo**  
*Respuesta:* Si, dentro del diagnóstico debemos ver todo el entorno para poder implementar una cultura de servicio.

6. Los procesos de otros clientes son confidenciales; cómo se sugiere presentar el cronograma, alcance y conceptualización.

*Respuesta:* Temas de cronograma, alcance y conceptualización lo dejamos para que cada oferente lo presente de la forma que entienda esté mejor estructurada.

7. La formación a los 20 colaboradores es sobre un taller de servicio al cliente y todo lo relacionado a Cultura de Servicios. Esta comparación de precios es para desarrollar 20 colaboradores, que luego se encargarán de multiplicar lo aprendido en toda la organización; es decir, que la implementación descansa en estos 20, guiados por la consultoría en un periodo de 1 año.

*Respuesta:* Si, la capacitación es para que el personal interno sea formado en el tema de cultura de servicios. Luego estos 20 formadores tendrán la oportunidad de transmitir el conocimiento al resto de los colaboradores. Correcto guiados por el consultor. La capacitación de los ejecutivos debe facilitarla el oferente o empresa ganadora.

8. “Posterior al pre diagnóstico el adjudicatario deberá efectuar un levantamiento de los Indicadores de cultura de servicios basada en los valores de Edenorte, con el objetivo de realizar las capacitaciones indicada en este documento” Esto se refiere a la capacitación de los 20 colaboradores. Favor explicar el alcance de este punto, qué se espera ocurra.

*Respuesta:* Una vez realizado el diagnóstico tendremos las informaciones para saber el nivel de cada indicador y sobre ello trabajar en la capacitación y en la implementación del proyecto. Es una capacitación de cultura de servicios para los formadores.



*Alejandro Toribio*  
Gerente de Compras