



# EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 1 de 15

## Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección Directa para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

22 de abril de 2025

Elaborado por	 Revisado por	 Aprobado Por
		
Paloma M. Feliz Pérez Encargado De Planificación De Capacitación Gerencia de Capacitación & Ent.	Karina Estrella Gerente de Capacitación & Ent. Dirección de Gestión Humana	Michelle Martí Directora de Gestión Humana Dirección de Gestión Humana



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 2 de 15

### ÍNDICE

<b>1. Antecedentes institucionales.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Base legal y técnica.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objeto de la Contratación.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Del proveedor.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Antecedentes de la contratación.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Descripción de los servicios requeridos.....</b>	<b>7</b>
a) Taller de Calidad en Atención.....	7
b) Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión.....	10
c) "Desarrollando el Ser".....	12
<b>7. Conclusión.....</b>	<b>15</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>15</b>





## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 3 de 15

### 1. Antecedentes institucionales.

Edesur Dominicana, S.A. (EDESUR), es una sociedad comercial, debidamente habilitada para ejercer la actividad de distribución del servicio público de electricidad, dentro de una zona de concesión de su exclusiva gestión, bajo Contrato de otorgamiento de derechos suscrito con las entidades competentes de la República Dominicana. La misma ha sido clasificada como Empresa Pública No Financiera para los fines de la aplicación de la Ley Núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras, de fecha 18 de agosto de 2006, su modificación (en lo adelante, la "Ley Núm. 340-06") y su Reglamento de Aplicación vigente (en lo que sigue, el "Decreto Núm. 416-23), que rige sus procesos de selección de proveedores y contratistas.

En función de lo expuesto precedentemente, EDESUR se acoge a las previsiones de la Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicio, Obras y Concesiones del Estado de fecha dieciocho (18) de agosto de 2006, su modificación y reglamentación complementaria.

### 2. Base legal y técnica.

#### **A. Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicio, Obras y Concesiones:**

**Artículo 6.** *Se excluyen de la aplicación de la presente ley los procesos de compras y contrataciones relacionados con:*

(...)

**Párrafo.** *Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, a condición de que no se utilicen como medio para vulnerar sus principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en los reglamentos, las siguientes actividades:*

(...)

3. *Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica;*

#### **B. Decreto Núm. 416-23 Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras y sus modificaciones:**

**Artículo 58.** *Procedimiento de excepción para adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos. Este procedimiento aplicará para la*



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 4 de 15

*adquisición bienes, servicios y obras que puede otorgar una persona física o jurídica, a partir de su tecnicidad y pericia en la materia. A través de esta contratación se seleccionará al proveedor idóneo a partir de condiciones especiales exclusivas de su persona y que son indispensables para la satisfacción del objeto contractual, tales como su conocimiento y experiencia en la prestación del servicio u obra, la confianza y el manejo de información confidencial. Este procedimiento se utilizará para la compra y contratación de los siguientes bienes, obras y servicios:*

- 1. Adquirir obras científicas y técnicas.*
- 2. Reparar ruinas o monumentos históricos.*
- 3. Contratar obras artísticas, artistas, agrupaciones musicales, orquestas musicales.*
- 4. Contratar los servicios de representación legal ante instancias administrativas, jurisdiccionales, de conciliación o arbitraje.*

**Párrafo I.** *El tipo de contratación a realizar es la modalidad de selección directa del proveedor, que es elegido en atención a la persona, considerando sus capacidades y calidades propias y por esto deberá ejecutar directamente el contrato sin delegar, ceder o subcontratar las obligaciones contraídas, debido a elementos personales que determinaron su selección.*

**Párrafo II.** *Este procedimiento por selección será por selección directa y se iniciará previa resolución motivada del Comité de Compras y Contrataciones, sustentado en un informe pericial y legal debidamente motivado.*

### **C. Manual General de Procedimientos de Contratación por Excepción:**

#### **6.2.2. Contratación de obras científicas, técnicas y artísticas o restauración de monumentos históricos**

El numeral 2 del párrafo del artículo 6 de la Ley dispone como un caso de excepción la "realización o adquisición de obras científicas, técnicas y artísticas, o restauración de monumentos históricos". Estas contrataciones deben confiarse para ser ejecutadas por "empresas, artistas o especialistas que sean los únicos que puedan llevarlas a cabo". Por su parte, el artículo 58 del Reglamento enfatiza que el referido objeto, puede contratarse valorando la tecnicidad y pericia en la materia del proveedor, el cual se considera "idóneo a partir de condiciones especiales exclusivas de su persona y que son indispensables para la satisfacción del objeto contractual, tales como su conocimiento y experiencia en la prestación del servicio u obra, la confianza y el manejo de información confidencial".



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 5 de 15

A modo de ejemplo, esta modalidad aplica para: i) adquirir obras científicas y técnicas; ii) reparar ruinas o monumentos históricos; (iii) contratar obras artísticas, artistas, agrupaciones musicales, orquestas musicales, y iv) contratar los servicios de representación legal ante instancias administrativas, jurisdiccionales, de conciliación o arbitraje. Dados estos supuestos y con la finalidad de evitar subjetividad, se puntualiza que a partir del artículo 52 de la Constitución, toda obra científica y técnica es una creación original del intelecto humano en donde se aplica un proceso de investigación que se podría expresar a través de un medio tangible o intangible, tales como una presentación escrita u oral. Por ende, mediante esta puede ejecutarse la contratación vinculada con la actividad científica, tecnológica o de innovación.

A diferencia de otras modalidades de excepción que tienen características similares, se advierte que el punto determinante es que, a la institución contratante, se le otorga la atribución de indicar y probar mediante el acto administrativo motivado porqué la ejecución de esta contratación se otorga a una persona determinada.

En consecuencia, su uso correcto conlleva que la selección directa responda a demostrar el cumplimiento de los criterios objetivos del Reglamento (conocimientos técnicos, artísticos o científicos y su experiencia) y que es la opción objetivamente más certera para el propósito contractual que persigue la institución.

Lo anterior debe determinar por qué esa persona fue seleccionada sobre otros potenciales proveedores, y lo obligará a no delegar y/o ceder o subcontratar la responsabilidad otorgada por la institución contratante debido a elementos intelectuales e individuales que determinaron su selección.

Esta modalidad debe agotar las etapas que se describen más adelante en los títulos 7. "*Etapas de planificación y preparación para todos los procesos de excepción*" y 9. "*Fase de planificación y preparación para todos los procesos de excepción*" y 9. "*Fase particulares de los procedimientos de excepción por selección directa*".

### **3. Objeto de la Contratación**

Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER".



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 6 de 15

#### 4. Del proveedor.

La **Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa** tiene como objetivo fomentar la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, así como promover actividades educativas. Identificada bajo el nombre comercial **CEF- SANTO DOMINGO** que se especializa en la formación de alto nivel, ofreciendo programas educativos personalizados dirigidos a empresas que así lo requieran. Esta formación puede impartirse tanto en las instalaciones de la empresa como en sus aulas.

Fundada en 1977, comenzó con el propósito de formar a futuros profesionales para la administración pública española. A partir de ese esfuerzo por contribuir a la mejora profesional, surgió la necesidad de ofrecer programas de Maestrías y Cursos adaptados a las demandas del mercado laboral, con un enfoque práctico y de alta calidad.

La UDIMA, reconocida como la primera universidad privada online de España, está respaldada por la Ley 1/2006 de la Comunidad de Madrid. Junto con el CEF "Centro de Estudios Financieros", conforma el Grupo Educativo CEF - UDIMA. Con más de 45 años de experiencia en el sector educativo, el grupo CEF - UDIMA ha experimentado un crecimiento constante, consolidando su marca tanto a nivel nacional como internacional. Gracias a esta colaboración, los estudiantes de Maestrías de La Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) tienen la oportunidad de obtener una doble titulación.

La Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO), se distingue por contar con un equipo docente altamente cualificado. Todos sus facilitadores son profesionales con una amplia trayectoria en la dirección y gestión de grandes empresas, tanto nacionales como internacionales. Esta experiencia práctica les permite transmitir conocimientos actualizados y específicos en cada área, garantizando que los estudiantes adquieran las mismas competencias profesionales que sus docentes.

#### 5. Antecedentes de la contratación.

Una vez que se presenta una situación en un proceso de atención a un cliente, tanto interno como externo, se impacta la lealtad y la experiencia de este. La calidad en la atención y la forma en la que son tratados los clientes es hoy en día el principal diferenciador de las instituciones de éxito.

En este contexto, la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) ofrece el "**Taller de Calidad en Atención al Cliente**", con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos y herramientas, para desarrollar habilidades que fortalecerán las competencias personales y sociales, lo cual contribuirá con brindar un servicio memorable de calidad a los clientes externos e internos (colaboradores) de EDESUR DOMINICANA SA.



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 7 de 15

Por otro lado, los desafíos de comunicación interna, trabajo en equipo, resolución de conflictos, gestión del tiempo, liderazgo y otras carencias interpersonales entre los colaboradores de esta institución, requieren de formación en competencias blandas, trabajo en equipo y otras habilidades interpersonales que son esenciales en el entorno laboral actual. Competencias fundamentales para mejorar el rendimiento de los equipos y aumentar la eficiencia y eficacia general de los mismos. En este contexto, la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) ofrece el **"Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión"**, con la finalidad de gestionar las habilidades claves que deben tener los colaboradores de la institución para que los mismos puedan desarrollarlas y formarse como líderes, y así lograr el éxito y el logro de los objetivos establecidos, además de aportar de manera integral en la mejora del clima y cultura organizacional.

Finalmente, el bienestar personal y emocional de los colaboradores está estrechamente relacionado con su inteligencia emocional, entorno, ambiente y rendimiento laboral. Un colaborador con formación en valores y habilidades que fortalezcan la parte humana necesariamente tendrá un buen desempeño laboral y tiende a ser más proactivo, motivado y comprometido con los objetivos de la institución. De esta manera, el desarrollo del ser contribuye con el fortalecimiento de la personalidad, aumentando la satisfacción, el sentido de pertenencia y la lealtad de los colaboradores individualmente y con la institución.

En este contexto, la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) ofrece el **"Taller "Desarrollando el SER "**, con la finalidad de estandarizar y desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores, trabajado desde el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional de manera transversal para los colaboradores de EDESUR DOMINICANA SA.

### 6. Descripción de los servicios requeridos

#### a) Taller de Calidad en Atención

Este programa está diseñado por la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) para dotar a los colaboradores de EDESUR DOMINICANA SA. de nuevas técnicas y conocimientos para tratar a los clientes, tanto externos como internos e impactarles con un servicio memorable, a través de desarrollar las herramientas que deben dominar para brindar una atención de calidad.

A través de este, se pretende impactar a un total de 60 colaboradores de EDESUR DOMINICANA SA.



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 8 de 15

El impacto de un Taller de Calidad en Atención no solo mejora las habilidades de los empleados, sino que también genera un efecto positivo en toda la organización y en la relación con los clientes. A continuación, se detalla cómo cada uno de los beneficios mencionados se refleja en el impacto organizacional:

- ✓ Mejora en la Satisfacción del Cliente
- ✓ Fortalecimiento de la Imagen Corporativa Mejora del Clima Laboral
- ✓ Desarrollo de Habilidades de Comunicación
- ✓ Mejora en la Resolución de Conflictos
- ✓ Aumento de la Productividad
- ✓ Reducción de Errores y Quejas
- ✓ Fomento de la Responsabilidad y Empoderamiento
- ✓ Adaptación a Cambios

### Contenido del programa

#### ✚ Tema 1: Principales elementos del servicio al cliente

- Evolución del servicio al cliente y era del CX: Customer Experience.
- ¿Quién es el cliente?
- Servicio al cliente: definido desde la realidad
- Expectativas de los clientes

#### ✚ Tema 2: Oportunidades del servicio al cliente en la actualidad

- Oportunidades que tiene el servicio al cliente en la Rep. Dom.
- Oportunidades que tiene el servicio al cliente en tu industria y empresa.
- ¿Cómo sacarles provecho a las oportunidades en el servicio?

#### ✚ Tema 3: Sentimientos y emociones en el servicio al cliente

- Definición de sentimientos
- Diferencia entre sentimientos y emociones
- Descubriendo cómo reaccionamos antes las emociones y sentimientos
- Comprendiendo los sentimientos y emociones de los demás
- Empatía
- Inteligencia emocional

#### ✚ Tema 4: Comunicación efectiva en el servicio al cliente

- Fundamentos de la comunicación
- La voz como herramienta de comunicación



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 9 de 15

- Comunicación efectiva
- Lenguaje corporal y su impacto en el servicio al cliente
- Preguntas correctas para obtener respuestas correctas

### ✚ Tema 5: Manejo de momentos de verdad (Quejas):

- Definiendo los momentos de verdad
- Cómo manejar una situación difícil
- Cómo atenuar una situación difícil
- Herramientas para convertir las quejas en oportunidades
- Poniendo las quejas en perspectiva: una queja es un favor

### ✚ Tema 6: Empresas de éxito en el servicio al cliente

- Ejemplos de empresas que son referencia en el servicio al cliente y cómo han sacado provecho de este como elemento diferenciador.

### ✚ Tema 7: Fidelización mediante el servicio

## Objetivo / Competencias a desarrollar

El objetivo del "Taller de Calidad en Atención" es potencializar las competencias y habilidades de los colaboradores en la interacción con los clientes, con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad, eficiente y personalizado que responda a las expectativas y necesidades del cliente, a la vez que fortalezca la imagen corporativa y contribuya al crecimiento y éxito de la organización.

## Modalidad

Modalidad virtual, sincrónica.

## Documentación requerida

- ✓ Material didáctico y/o folleto digital donde se encuentren todas las informaciones a impartir en el taller.
- ✓ Certificado de participación.

## Carga Horaria

16 horas.

## Días de clases y horarios preferidos

8 días, de 2 horas c/día, en horario de 7:00 p.m. a 09:00 p.m. En tal virtud, nos acogemos a las fechas propuestas por el proveedor dentro del tiempo de ejecución requerido por EDESUR DOMINICANA SA.



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 10 de 15

### Tiempo de Ejecución

6 meses.

#### **b) Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión**

Este programa está diseñado por la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) para desarrollar las competencias de habilidades de gestión de los Gerentes y Coordinadores de EDESUR DOMINICANA SA, para lograr entre ellos la conexión de equipo y desarrollar las actitudes de colaboración, proactividad y liderazgo, con la finalidad de garantizar mejorar la interacción con otras personas, clientes, proveedores, compañeros laborales; así como conocer estrategias, técnicas de negociación, de hablar en público y motivación, entre otras, para ser aplicadas durante su vida laboral en pro de la cultura organizacional e institución.

A través de la Capacitación "Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión", se impactarán a un total de 60 colaboradores de EDESUR DOMINICANA SA.

Este taller se considera fundamental para cualquier organización que busque mejorar la eficiencia, la productividad y la adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio. Al invertir en el desarrollo de las habilidades de gestión, se logra no solo un equipo de liderazgo más competente, sino también un clima laboral positivo, un mejor desempeño en la toma de decisiones y una mayor capacidad para afrontar retos futuros. En definitiva, este tipo de capacitación es clave para fortalecer el capital humano de la empresa y garantizar su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

#### **Contenido del programa**

##### **✚ Módulo I: Inteligencia emocional**

- ¿Qué hace a una persona inteligente emocional? ¿Cómo se puede desarrollar la inteligencia emocional? ¿Cómo influye ésta en la productividad del directivo y de sus colaboradores?

##### **✚ Módulo II. Comunicación Interna: La coordinación de voluntades y actividades de las personas exige una comunicación interna fluida y clara**

- Conocer las variables fundamentales de este proceso y las formas de mejorarla y desarrollarla constituye el objetivo de esta materia.
- Este Programa está especialmente dirigido a todas aquellas personas que
- tienen que poner los medios para que esta comunicación circule

- adecuadamente y para las personas responsables de su buen funcionamiento.

#### ✚ **Módulo III. Trabajo en equipo**

- ¿Son necesarios los equipos de trabajo?
- ¿Qué clases de equipos de trabajo hay?
- ¿Qué factores determinan la eficacia de un equipo?
- ¿Se puede mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo?
- ¿Cómo se puede facilitar el desarrollo de un equipo de trabajo?

#### ✚ **Módulo IV. Gestión del tiempo**

- Gestionar el tiempo significa dominarlo en tu propio provecho, en vez de ser dominado por él. Gestión del tiempo equivale a su utilización eficaz para lograr las metas y objetivos, tanto personales como profesionales.
- Conocer las principales técnicas y herramientas para lograrlo es el objetivo de este Diplomado.

#### ✚ **Módulo V. Reuniones eficaces**

- ¿Por qué son necesarias las reuniones?
- ¿Qué tipos de reuniones hay y cuándo aplicarlas?
- ¿Cómo organizar una reunión?
- ¿Qué roles se suelen producir en una reunión y cómo tratarlos? etc.

#### ✚ **Módulo VI. Técnicas de Presentación: Hablar en público**

- Conocer los diferentes factores y aspectos que deben tenerse en cuenta para dirigirse a un auditorio.
- Cómo desarrollar una metodología sistemática para preparar una intervención en público.
- Aprender a reconocer y evitar los errores más frecuentes.
- Conocer las diferentes tácticas de abordar preguntas.

### **Objetivo / Competencias a desarrollar**

El objetivo del "Taller Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión" es gestionar las habilidades claves que deben tener los colaboradores de la institución para que los mismos puedan desarrollarlas y formarse como líderes, para lograr el éxito y el logro de los objetivos establecidos, además de aportar de manera integral en la mejora del clima y cultura organizacional.



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 12 de 15

### Modalidad

Modalidad virtual, sincrónica.

### Documentación requerida

- ✓ Material didáctico y/o folleto digital donde se encuentren todas las informaciones a impartir en el taller.
- ✓ Certificado de participación.

### Carga Horaria

20 horas.

### Días de clases y horarios preferidos

10 días, de 2 horas c/día, en horario de 7:00 p.m. a 09:00 p.m. En tal virtud, nos acogemos a las fechas propuestas por el proveedor dentro del tiempo de ejecución requerido por EDESUR DOMINICANA SA.

### Tiempo de Ejecución

6 meses.

#### c) "Desarrollando el Ser"

Este programa está diseñado por la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) para brindar a los participantes herramientas de desarrollo personal y emocional que les permitan fortalecer su autoconocimiento, gestionar adecuadamente sus emociones, cultivar valores fundamentales y mejorar sus relaciones interpersonales tanto en el ámbito personal como profesional.

A través de la Capacitación "Desarrollando el Ser", se impactarán a un total de 160 colaboradores de diferentes áreas de EDESUR DOMINICANA SA., divididos en 4 talleres.

En una institución de como EDESUR DOMINICANA, donde el contacto humano, la empatía y la calidad en la atención son fundamentales, la implementación del taller "Desarrollando el Ser" adquiere un valor estratégico y profundamente humano.

## Contenido del programa

### ✚ **Conócete a ti mismo.**

- Autoexploración: valores, creencias, emociones.
- Reconocer fortalezas y debilidades.
- Definir metas personales y propósito de vida.
- Importancia del autoconocimiento para el bienestar y la toma de decisiones.

### ✚ **Cara a cara conmigo**

- Reflexión sobre la historia personal.
- Aceptación de virtudes y errores.
- Identificación de heridas emocionales no sanadas.
- Promover la honestidad y compasión con uno mismo.

### ✚ **Temperamento, Carácter y Personalidad**

- Temperamento: base biológica (cómo reaccionamos).
- Carácter: formado por la educación y experiencias (cómo actuamos).
- Personalidad: combinación única de ambos.
- Cómo influir positivamente en el carácter para el desarrollo personal.

### ✚ **Cultivando la resiliencia: Superar la adversidad**

- Qué es la resiliencia y por qué es importante.
- Técnicas para manejar el estrés y adaptarse al cambio.
- Reinterpretar las crisis como oportunidades.
- Ejercicios para fortalecer la mentalidad resiliente.

### ✚ **El valor de ser honesto**

- Honestidad como valor esencial para la confianza.
- Coherencia entre pensamiento, palabra y acción.
- Consecuencias positivas y negativas de la honestidad.
- Practicar la transparencia en lo cotidiano

### ✚ **La alegría de servir**

- El servicio como acto de generosidad y propósito.
- Beneficios personales de servir a otros.
- Desarrollar empatía y solidaridad.
- Fomentar el sentido de comunidad y colaboración.



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 14 de 15

### ✚ **Trabajando en equipo y fermentando la pertenencia**

- Importancia del trabajo colaborativo.
- Habilidades: comunicación, empatía, confianza.
- Generar sentido de pertenencia y compromiso.
- Resolver conflictos y celebrar logros en conjunto.

### ✚ **Ser proactivo**

- Asumir la responsabilidad personal.
- Tomar la iniciativa y enfocarse en soluciones.
- Planificación y gestión del tiempo.
- Ser agente de cambio en lugar de víctima de las circunstancias.

### ✚ **La inteligencia emocional**

- Reconocer y regular las emociones propias.
- Desarrollar empatía con los demás.
- Mejorar la toma de decisiones y relaciones interpersonales.
- Componentes: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.

### ✚ **Habilidades emocionales para mantenernos saludables**

- Relación entre emociones y salud integral.
- Técnicas de autocuidado emocional: descanso, alimentación, gratitud.
- Comunicación asertiva y expresión emocional saludable.
- Fortalecer la red de apoyo y vínculos positivos.

## **Objetivo / Competencias a desarrollar**

El objetivo del "Taller Desarrollando el SER" es estandarizar y desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores, trabajando desde el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional de manera transversal para todos los colaboradores de EDESUR DOMINICANA SA.

## **Modalidad**

Modalidad Presencial.

## **Documentación requerida**

- ✓ Material didáctico y/o folleto digital donde se encuentren todas las informaciones a impartir en el taller.
- ✓ Certificado de participación.



## EDESUR DOMINICANA, S. A.

Informe Técnico-Pericial Justificativo del Uso de la Excepción de Selección para Adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos (PEOR), para la Contratación de los Servicios de Capacitación en "Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER"

Ver.

1

Dirección de Gestión Humana

Página 15 de 15

### **Carga Horaria**

4 talleres de 16 horas c/u.

### **Días de clases y horarios preferidos**

2 días/secciones de 8 horas (8:00 a.m. a 5:00 p.m.). En tal virtud, nos acogemos a las fechas propuestas por el proveedor dentro del tiempo de ejecución requerido por EDESUR DOMINICANA SA.

### **Tiempo de Ejecución**

6 meses.

### **7. Conclusión**

La Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO) se distingue por contar con un equipo docente altamente cualificado en temas de Atención al Cliente, Desarrollo de Habilidades y Competencias de Gestión y Desarrollando el SER, por lo que consideramos que esto representa una inversión estratégica para el fortalecimiento integral del talento humano de nuestra institución.

Estas capacitaciones abordan no solo aspectos técnicos y operativos fundamentales para mejorar la eficiencia y calidad en la atención al usuario, sino también dimensiones humanas clave que impactan directamente en el clima laboral, el liderazgo, la comunicación y el bienestar emocional del personal.

El enfoque integral de esta propuesta contribuye al desarrollo de un equipo más empático, competente y comprometido con la misión institucional, lo cual se traduce en una atención más cálida, efectiva y coherente con los principios del servicio público o institucional. En ese sentido, la implementación de este programa formativo responde a necesidades reales identificadas en el desempeño cotidiano y se alinea con los objetivos estratégicos de mejora continua y fortalecimiento organizacional. Por tanto, se considera altamente justificada y recomendable la contratación de este servicio de capacitación, en beneficio tanto del personal como de los usuarios que atendemos diariamente.

### **8. Anexos**

- ✓ Programa educativo ofertado la Fundación HERGAR para la Investigación y Promoción Educativa (CEF- SANTO DOMINGO).

