

	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 02
Código: SIE-DAF-FOR-07	FORMULARIO DE ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS U OBRAS	Fecha última actualización: 02/07/2026

I. GENERALIDADES

Fecha de elaboración del estudio:	13 agosto de 2026
Dirección solicitante:	Dirección de Recursos Humanos
Proceso de selección:	Excepción por Proveedor Único (Art. 78, numeral 6, Ley núm. 47-25 de Contrataciones Públicas)
Código del POA (cuando aplique):	32604

II. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

Descripción de la Necesidad:	La Superintendencia de Electricidad (SIE) requiere dar continuidad y cierre al Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro", implementado inicialmente mediante el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037. Los resultados del monitoreo invisible más reciente, correspondiente a treinta y seis (36) mediciones realizadas en doce (12) puntos de contacto de atención al usuario a nivel nacional, evidencian brechas persistentes en los estándares de Guion de Bienvenida (53.15%) y Guion de Despedida (50.45%), así como oportunidades de mejora puntuales en Empatía (76.34%), particularmente en los puntos Gob Sambil, Gob Megacentro y el Centro de Contacto de la Oficina Principal. Se requiere, en consecuencia, un nuevo ciclo de monitoreo invisible, capacitación y mentoría que permita cerrar estas brechas y consolidar la cultura de servicio institucional.
Justificación Técnica y Económica:	La empresa Carlot & Asociados SRL implementó el Programa "Yo Soy El Faro" en la SIE mediante el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, dejando establecidos los estándares, metodología y herramientas de medición (monitoreo invisible) propios de dicho programa. La propuesta de servicios profesionales de agosto de 2026 presentada por Carlot & Asociados para la continuidad y cierre del programa asciende a RD\$497,586.80 (incluyendo ITBIS), desglosados en: Monitoreo Invisible RD\$223,444.80 (36 mediciones en 12 oficinas), Mentoría RD\$185,142.00 (5 sesiones de 2 horas para 5 colaboradores) y Capacitación RD\$89,000.00 exenta de ITBIS (1 sesión de 4 horas para 25 participantes). El monto resulta razonable frente a la continuidad de un programa cuyos estándares, estrategia y curva de aprendizaje institucional ya fueron desarrollados por el mismo proveedor.

	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 02
Código: SIE-DAF-FOR-07	FORMULARIO DE ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS U OBRAS	Fecha última actualización: 02/07/2026

Particularidades del Mercado:	<i>Carlot & Asociados SRL - Consultor y Representante en República Dominicana del Service Quality Institute (Minneapolis, Minnesota, E.U.A.), líder mundial en servicio al cliente, según consta en el Comunicado Oficial de Representación suscrito por John Tschohl, Presidente del Service Quality Institute. Esta condición de representación, sumada al hecho de que Carlot & Asociados fue la empresa que diseñó, implementó y midió el Programa "Yo Soy El Faro" en la SIE bajo el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, determina que es el único proveedor que puede dar continuidad al programa bajo la misma estrategia, metodología, estándares y línea base de medición ya establecidos, sin incurrir en la pérdida de continuidad metodológica que implicaría contratar a un tercero.</i>
--------------------------------------	--

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS Y DESCRIPCIÓN CONTRACTUAL

Objeto de la Contratación:	<i>Contratación de los servicios de la empresa Carlot & Asociados SRL para la continuidad y cierre del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro" en la Superintendencia de Electricidad (SIE), comprendiendo: (i) Monitoreo Invisible (36 mediciones en 12 oficinas de atención a usuarios a nivel nacional); (ii) Capacitación (una sesión de 4 horas para 25 colaboradores bajo metodología Metatraining); y (iii) Mentoría (5 sesiones de 2 horas cada una, dirigidas a 5 colaboradores responsables de consolidar la estrategia de cultura de servicio), en modalidad presencial, conforme al cronograma de 4 meses establecido en la propuesta de servicios profesionales de agosto de 2026.</i>
Modalidad de Contratación Sugerida:	<i>Excepción por Proveedor Único, conforme al Artículo 78, numeral 6, de la Ley núm. 47-25 de Contrataciones Públicas, dado que el servicio requerido, en las condiciones descritas dan continuidad de una estrategia y línea base de medición desarrollada y diseñada específicamente para la institución en la primera etapa por Carlot & Asociados SRL.</i>
Duración Estimada del Contrato:	<i>Cuatro (4) meses, comprendidos entre la emisión de la orden de compra y/o certificación contractual correspondiente y la sesión de cierre con entrega del informe final de resultados y certificados, conforme al cronograma: Semanas 1-3 (Monitoreo Invisible), Semana 4 (Capacitación y primera sesión de mentoría), Mes 2 (sesiones de mentoría), Mes 3 (mentorías con auditorías de servicio) y Mes 4 (cierre de mentorías, informe de resultados y entrega de certificados).</i>
Análisis de Riesgos:	<i>Los principales riesgos identificados son: (i) baja disposición de los colaboradores a ser monitoreados u observados durante el monitoreo invisible; (ii) dispersión geográfica de las 12 oficinas a nivel nacional, lo que puede afectar la logística y el cronograma de las mediciones; (iii) baja asistencia de los colaboradores convocados a las sesiones de</i>

	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 02
Código: SIE-DAF-FOR-07	FORMULARIO DE ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS U OBRAS	Fecha última actualización: 02/07/2026

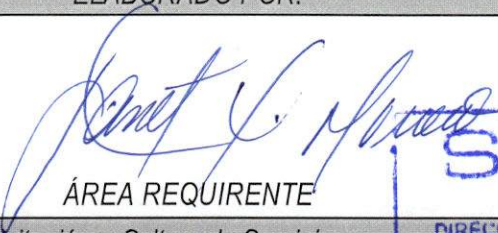
	<i>capacitación y mentoría por carga operativa; y (iv) atrasos en los desembolsos que afecten la continuidad del programa. Las medidas de mitigación propuestas se detallan en la Matriz de Riesgos (SIE-DAF-FOR-10) anexa a este expediente.</i>	
Criterios Sociales, Ambientales y Económicos:	<i>El programa fomenta una cultura de servicio equitativa hacia todos los usuarios de la SIE, sin distinción de género, edad o condición, fortaleciendo capacidades de empatía, comunicación y orientación al logro del personal de atención al usuario en las 12 oficinas a nivel nacional. No se identifican impactos ambientales asociados, al tratarse de un servicio de consultoría, monitoreo y capacitación con soporte digital que reduce el uso de materiales impresos.</i>	
Garantías para el proceso de selección:	<i>Por tratarse de una prestación de servicios de consultoría en cultura de servicio (obligación de hacer) y no de suministro de bienes u obra, no aplican garantías de fiel cumplimiento tradicionales. Se sugiere incorporar en el acuerdo específico una cláusula de penalidad por incumplimiento del cronograma de entregables acordado (monitoreo, capacitación y mentoría).</i>	
Presupuesto Disponible:	<i>RD\$497,586.80 (cuatrocientos noventa y siete mil quinientos ochenta y seis pesos dominicanos con 80/100), con cargo al presupuesto institucional asignado al producto POA 1.5.4 Implementación y Monitoreo del Programa de Cultura de Servicio 2026, bajo el Código 32604.</i>	
	Presupuesto	
	Estimación de Costos	<i>Monitoreo Invisible: RD\$223,444.80 (incl. ITBIS). Mentoría: RD\$185,142.00 (incl. ITBIS). Capacitación: RD\$89,000.00 (exenta de ITBIS). Total: RD\$497,586.80 (cuatrocientos noventa y siete mil quinientos ochenta y seis pesos dominicanos con 80/100), incluyendo 36 mediciones de monitoreo en 12 oficinas, 1 sesión de capacitación de 4 horas para 25 participantes, y 5 sesiones de mentoría de 2 horas cada una para 5 colaboradores.</i>
	Forma de Pago	<i>Primer pago: 30% del monto total contra la firma del contrato y posterior certificación del contrato emitida por la Contraloría General de la República</i> <i>Segundo pago equivalente al 70% del monto total posterior a la ejecución satisfactoria de los servicios contratados bajo</i>

	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 02
Código: SIE-DAF-FOR-07	FORMULARIO DE ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS U OBRAS	Fecha última actualización: 02/07/2026

		<i>certificación de recepción conforme y presentación de la factura correspondiente, aproximadamente dentro de los 30 días siguientes de la recepción de esta.</i>
	Evaluación Económica	<i>El cierre de las brechas identificadas en los estándares de servicio (Guion de Bienvenida y Despedida, Empatía) incide directamente en la mejora de la experiencia del usuario en las 12 oficinas de atención de la SIE, contribuyendo a la consecución de los objetivos del Plan Operativo Anual institucional a un costo razonable y proporcional al alcance, naturaleza y características de los servicios requeridos.</i>
	Valor por Dinero	<i>La continuidad con Carlot & Asociados evita los costos y riesgos de reiniciar el proceso de diagnóstico, diseño metodológico y línea base de medición con un proveedor nuevo, aprovechando la curva de aprendizaje institucional y el histórico de mediciones (2023-2025) ya construido, lo que representa una relación costo-beneficio favorable para la institución.</i>
Requisitos del Contratista:	<i>Al tratarse de una excepción por proveedor único, los requisitos no responden a criterios de selección competitiva, sino a la acreditación de la titularidad y exclusividad de Carlot & Asociados para dar continuidad al programa propuesto:</i> <i>Ser una empresa legalmente constituida en la República Dominicana.</i> <i>Contar con la representación oficial vigente del Service Quality Institute (Minneapolis, Minnesota, EE.UU.) en la República Dominicana.</i> <i>Disponer de analistas y coach propios para la ejecución del monitoreo invisible, la capacitación y la mentoría.</i> <i>Certificación en Modelo de Voz de Cliente en una empresa reconocida.</i> <i>Certificación MTA Learning y Meta Training</i> <i>Certificado en proceso de Cultura de Servicio</i> <i>Comunicación de satisfacción por el servicio recibido, por parte de empresas e instituciones del sector público y privado (al menos 3 comunicaciones)</i> <i>Certificado en al menos 2 de los temas relacionados a: Gestión de la calidad e innovación del servicio, coaching ejecutivo/equipo, satisfacción de clientes, excelencia operacional, rediseño u optimización de proceso.</i>	

 Superintendencia de Electricidad	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 02
Código: SIE-DAF-FOR-07	FORMULARIO DE ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS U OBRAS	Fecha última actualización: 02/07/2026

	• 5 o más años de experiencia ofreciendo programas de cultura de servicio en el sector eléctrico. • Estar al día en sus obligaciones fiscales (DGII) y de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
--	---

VI. BLOQUE DE FIRMAS	
ELABORADO POR:	
	
ÁREA REQUIRIENTE	
Puesto:	Coordinadora de Capacitación y Cultura de Servicio
Código:	2542
 Superintendencia de Electricidad DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Santo Domingo, R.D.	

V. ANEXOS
Propuesta de Servicios Profesionales de Carlot & Asociados SRL (agosto de 2026); Comunicado Oficial de Representación del Service Quality Institute a favor de Carlot & Asociados SRL; Resultados del Monitoreo Invisible 2025 (Resumen Detallado por Monitoreo, Resumen por Sucursal y Área); expediente antecedente SIE-DAF-CM-2023-0037.
Nota: Este formulario es controlado por la Dirección de Planificación y Desarrollo; no está autorizada su modificación o alteración fuera de la Gerencia de Desarrollo Institucional. Cualquier sugerencia de mejora, favor remitir a la Dirección de Planificación y Desarrollo.
FIN DEL DOCUMENTO

	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 01
Código: SIE-DAF-FOR-16	INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO PREVIO	Fecha última actualización: 27/06/2025

I. GENERALIDADES	
Nombre del Proyecto / Contratación:	Continuidad y Cierre del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro" – Carlot & Asociados SRL.
Unidad Requirente:	Dirección de Recursos Humanos
Fecha:	14 de agosto de 2026
II. RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO PREVIO	
Necesidad Justificada:	La Superintendencia de Electricidad (SIE), a través de la Dirección de Recursos Humanos, identificó la necesidad de dar continuidad y cierre al Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro", implementado originalmente mediante el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, del cual quedaron recomendaciones pendientes de desarrollar. Para tales fines, se requiere un nuevo ciclo de Monitoreo Invisible (36 mediciones en 12 oficinas de atención a usuarios), Capacitación (1 sesión de 4 horas para 25 participantes) y Mentoría (5 sesiones de 2 horas para 5 colaboradores), que permita cerrar las brechas identificadas en los estándares de Guion de Bienvenida (53.15%), Guion de Despedida (50.45%) y Empatía (76.34%). El programa deberá impartirse en modalidad presencial, en continuidad con la metodología propietaria y línea base de medición ya establecidas por Carlot & Asociados durante la implementación 2023-2024, e incluir monitoreo, capacitación y mentoría a los responsables de consolidar la estrategia institucional. Esta iniciativa busca dar cierre formal al ciclo de implementación iniciado en 2023, consolidando una cultura de servicio sostenible en las 12 oficinas de atención a usuarios de la SIE.
Objeto del Contrato Propuesto:	Contratación, bajo la modalidad de excepción por proveedor único, de los servicios de Carlot & Asociados SRL para la continuidad y cierre del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro" en la SIE, comprendiendo Monitoreo Invisible, Capacitación y Mentoría. La contratación deberá incluir 36 mediciones de monitoreo invisible en 12 oficinas a nivel nacional, una sesión de capacitación de 4 horas para 25 participantes bajo metodología Metatraining, y 5 sesiones de mentoría de 2 horas cada una para 5 colaboradores, en modalidad presencial, con entrega de informes de resultados al cierre de cada componente.
Justificación Técnica y Económica:	La presente contratación responde a la necesidad institucional de dar continuidad y cierre a la implementación del Programa "Yo Soy El Faro" en la SIE, cerrando las brechas identificadas en los

	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 01
Código: SIE-DAF-FOR-16	INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO PREVIO	Fecha última actualización: 27/06/2025

	<i>estándares de servicio mediante un nuevo ciclo de monitoreo, capacitación y mentoría con el mismo proveedor.</i> <i>Desde el punto de vista técnico, Carlot & Asociados SRL fue la empresa que diseñó, implementó y midió el Programa "Yo Soy El Faro" en la SIE mediante el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, dejando establecidos los estándares, la metodología y la herramienta de Monitoreo Invisible propios del programa. Carlot & Asociados es, además, Consultor y Representante Oficial en la República Dominicana del Service Quality Institute, líder mundial en servicio al cliente.</i> <i>El programa deberá contemplar la medición de los seis (6) estándares establecidos: Comunicación, Dominio del Trabajo, Empatía, Guion de Bienvenida, Guion de Despedida y Orientación al Logro, con informes de resultados generales y específicos por punto de contacto y por colaborador monitoreado.</i> <i>Contratar a un proveedor distinto a Carlot & Asociados implicaría reiniciar el proceso de diagnóstico, diseño metodológico y línea base de medición, así como la pérdida de la comparabilidad de resultados frente al ciclo 2023-2025.</i> <i>Desde el punto de vista económico, la propuesta de Carlot & Asociados es de RD\$497,586.80 (incluyendo ITBIS), desglosada en RD\$223,444.80 por Monitoreo Invisible, RD\$185,142.00 por Mentoría y RD\$89,000.00 (exento de ITBIS) por Capacitación, monto razonable frente al costo del contrato antecedente RD\$1,540.000.00. (ITBIS incluido).</i> <i>De igual manera, la inversión proyectada resulta razonable y proporcional considerando el alcance del programa, la cobertura de las 12 oficinas a nivel nacional, y el aprovechamiento de la curva de aprendizaje institucional y la línea base de medición ya construida entre la SIE y Carlot & Asociados.</i>
Recomendaciones Finales:	<i>Luego del análisis realizado, se determinó que la alternativa más conveniente para la institución es la contratación, bajo la modalidad de excepción por proveedor único, de Carlot & Asociados SRL para la continuidad y cierre del Programa "Yo Soy El Faro", en virtud de la estrategia, metodología, los estándares y la línea base de medición ya establecidos por dicha empresa en la SIE desde 2023.</i> <i>Se recomienda que el expediente de contratación contemple la documentación que acredite la representación oficial del Service Quality Institute (Minneapolis, Minnesota, E.U.A.) a favor de Carlot & Asociados, así como la propuesta técnica y económica presentada en agosto de 2026.</i> <i>Al tratarse de una contratación por excepción bajo la modalidad de proveedor único, no aplica un proceso de evaluación competitiva por puntuación; no obstante, se recomienda validar que la</i>

 Superintendencia de Electricidad	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de emisión: 27/06/2025
		Versión: 01
Código: SIE-DAF-FOR-16	INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO PREVIO	Fecha última actualización: 27/06/2025

propuesta técnica y económica presentada por Carlot & Asociados sea razonable y proporcional al alcance del programa, conforme a la propuesta recibida.

La contratación deberá contemplar entregables mínimos, incluyendo las 36 mediciones de monitoreo invisible con su informe de resultados, la sesión de capacitación de 4 horas para 25 participantes, las 5 sesiones de mentoría con sus informes de asignaciones, y el informe final con el estatus de las implementaciones realizadas y entrega de certificados.

De igual manera, se recomienda asegurar que la propuesta contemple la metodología propietaria "Yo Soy El Faro" ya validada en la SIE, así como el esquema de pago en dos (2) desembolsos: 30% del monto total contra la firma del contrato y posterior certificación del contrato emitida por la Contraloría General de la República y un 70% del monto total posterior a la ejecución satisfactoria de los servicios contratados bajo certificación de recepción conforme y presentación de la factura correspondiente, aproximadamente dentro de los 30 días siguientes de la recepción de esta.

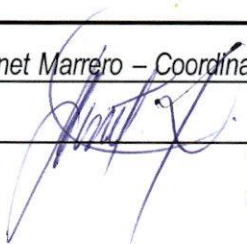
III. ANEXOS

- SIE-DAF-FOR-07 Formulario de estudio previo para contratación de bienes, servicios u obras.
- SIE-DAF-FOR-09 Cronograma para la realización de estudio previo.
- SIE-DAF-FOR-10 Matriz de riesgos estudios previos.
- Especificaciones Técnicas
- Informe Técnico
- Propuesta de Servicios Profesionales de Carlot & Asociados SRL - (agosto de 2026).
- Comunicado Oficial de Representación del Service Quality Institute a favor de Carlot & Asociados SRL.
- Resultados del Monitoreo Invisible 2025; expediente antecedente SIE-DAF-CM-2023-0037.

Elaborado por:

Janet Marrero – Coordinadora de Capacitación y Cultura de Servicio

Firma:


 Superintendencia de Electricidad
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
FIN DEL DOCUMENTO Santo Domingo, R.D.

Código
SIE-DAF-FOR-09

CRONOGRAMA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIO PREVIO

Fecha de última actualización:
27/06/2025

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Observaciones
Identificación de la necesidad / Ficha Técnica	Depto. Capacitación y Desarrollo Organizacional	ago-26	ago-26	
Elaboración del Formulario de Estudio Previo	Depto. Capacitación y Desarrollo Organizacional	ago-26	ago-26	
Verificación de Carlot & Asociados (representación oficial del Service Quality Institute y expediente antecedente SIE-DAF-CM-2023-0037)	Depto. Capacitación y Desarrollo Organizacional	ago-26	ago-26	
Solicitud de propuesta formal de continuidad al proveedor único (Carlot & Asociados)	Depto. Capacitación y Desarrollo Organizacional	ago-26	ago-26	
Recepción de la propuesta y verificación de la razonabilidad del precio	Depto. Capacitación y Desarrollo Organizacional	ago-26	ago-26	
Elaboración del Informe Justificativo de Excepción por Proveedor Único	Depto. Capacitación y Desarrollo Organizacional	ago-26	ago-26	
Aprobación del estudio previo y remisión al Comité de Compras y Contrataciones	Comité de Compras y Contrataciones	ago-26	ago-26	

Nota: Añadir filas según sea necesario.

Elaborado por:

Janet Marrero

Firma:



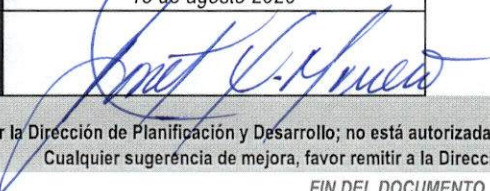

Nota: Este formulario es controlado por la Dirección de Planificación y Desarrollo; no está autorizada su modificación o alteración fuera de la Gerencia de Desarrollo Institucional. Cualquier sugerencia de mejora, favor remitir a la Dirección de Planificación y Desarrollo.

FIN DEL DOCUMENTO

 SIE Superintendencia de Electricidad	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Fecha de Emisión: 27/06/2025
		Versión: 01
Código SIE-DAF-FOR-10	MATRIZ DE RIESGOS ESTUDIOS PREVIOS	Fecha de última publicación: 27/06/2025

Riesgo Identificado	Nivel de Impacto (B/M/A)	Probabilidad (B/M/A)	Mitigación Propuesta	Responsable
Baja disposición de los colaboradores a ser monitoreados u observados durante el Monitoreo Invisible, dado que conocen la metodología del ciclo anterior	Medio	Medio	Comunicación previa a las direcciones sobre el carácter no punitivo del monitoreo y su objetivo de mejora continua	Depto. Capacitación y DO
Dispersión geográfica de las 12 oficinas de atención a usuarios a nivel nacional	Alto	Medio	Coordinación previa del cronograma de visitas con Carlot & Asociados y las direcciones regionales	Depto. Capacitación y DO
Baja asistencia de los colaboradores convocados a las sesiones de capacitación y mentoría por carga operativa	Medio	Medio	Coordinación previa con las direcciones para liberar horarios de los participantes convocados	Depto. Capacitación y DO
Atrasos en los desembolsos pactados que afecten la continuidad del programa	Alto	Medio	Gestión oportuna de los pagos conforme al esquema de desembolsos por hitos aprobado	Dirección Administrativa y Financiera
Retraso en la obtención de la certificación de apropiación presupuestaria	Medio	Bajo	Solicitud anticipada de la certificación a la Dirección Administrativa y Financiera	Depto. Capacitación y DO

Nota: Añadir filas según sea necesario.

Elaborado por:	Janet Marrero
Fecha de actualización:	13 de agosto 2026
Firma:	



Nota: Este formulario es controlado por la Dirección de Planificación y Desarrollo; no está autorizada su modificación o alteración fuera de la Gerencia de Desarrollo Institucional. Cualquier sugerencia de mejora, favor remitir a la Dirección de Planificación y Desarrollo.

FIN DEL DOCUMENTO