



INFORME TÉCNICO

**Justificación por Proveedor Único – Continuidad y Cierre del
Programa "Yo Soy El Faro" (Carlot & Asociados SRL)**

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE.....	4
IV. SITUACION ACTUAL.....	4
V. JUSTIFICACIÓN POR PROVEEDOR ÚNICO – CARLOT & ASOCIADOS.....	4
VI. RECOMENDACIÓN.....	5

Para: Comité de Compras y Contrataciones
Superintendencia de Electricidad

De: Annery G. Galvan
Directora de Recursos Humanos

Asunto: Informe Justificativo de Excepción por Proveedor Único – Carlot & Asociados SRL - Continuidad y Cierre del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro"

Fecha: 14 de agosto de 2026

Estimados miembros del Comité de Compras:

Muy cortésmente, tenemos a bien presentarles un Informe mediante el cual justificamos la contratación, bajo la modalidad de excepción por proveedor único, 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 SIE.

I. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Electricidad (SIE) contrató a Carlot & Asociados SRL mediante el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, bajo la modalidad de Contratación Menor, para la implementación del Programa de Cultura de Servicio basado en los valores institucionales de la SIE ("Yo Soy El Faro"), mediante un contrato de nueve (9) meses de vigencia por un monto de RD\$1,540,000.00., con Impuestos a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) incluido.

Durante dicha implementación, Carlot & Asociados diseñó los estándares del programa (Comunicación, Dominio del Trabajo, Empatía, Guion de Bienvenida, Guion de Despedida y Orientación al Logro), impartió la capacitación "Iluminando hacia la excelencia" a todo el personal de la institución, y estableció la herramienta de medición de Monitoreo Invisible. Del proceso quedaron recomendaciones pendientes de desarrollar, particularmente en el cierre de las brechas identificadas en los estándares de bienvenida y despedida.

Actualmente, el Monitoreo Invisible más reciente (36 mediciones en 12 oficinas de atención a usuarios a nivel nacional) evidencia que dichas brechas persisten: Guion de Bienvenida (53.15%) y Guion de Despedida (50.45%) continúan siendo los indicadores de menor desempeño a nivel institucional, con oficinas como Gob Sambil (40.63%), Gob Megacentro (55.51%) y el Centro de Contacto de la Oficina Principal (66.15%) mostrando los índices de satisfacción más bajos. Ante esta situación, la Dirección de Recursos Humanos ha identificado la necesidad de dar continuidad y cierre al programa, mediante un nuevo ciclo de monitoreo, capacitación y mentoría con el mismo proveedor.

II. OBJETIVO

Contratar, bajo la modalidad de excepción por proveedor único, 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.

III. ALCANCE

El presente informe abarca:

Monitoreo Invisible (36 mediciones en 12 oficinas), Capacitación (1 sesión de 4 horas para 25 participantes) y Mentoría (5 sesiones de 2 horas para 5 colaboradores), por parte de Carlot & Asociados, conforme a la propuesta de servicios profesionales de agosto de 2026.

IV. SITUACIÓN ACTUAL

El Programa "Yo Soy El Faro", implementado desde el año 2023, bajo el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, dejó recomendaciones pendientes de desarrollar y no cuenta actualmente con un cierre formal que consolide los estándares alcanzados. A continuación, se presenta el contexto que sustenta la presente solicitud:

Diagnóstico de la necesidad:

Al mes de agosto de 2026, la situación identificada es la siguiente:

- a) El Guion de Bienvenida (53.15%) y el Guion de Despedida (50.45%) continúan siendo los indicadores de menor desempeño a nivel institucional, según el Monitoreo Invisible más reciente (36 mediciones en 12 oficinas).
- b) Las oficinas Gob Sambil (40.63%), Gob Megacentro (55.51%) y el Centro de Contacto de la Oficina Principal (66.15%) presentan los índices de satisfacción más bajos y requieren atención prioritaria en el nuevo ciclo.
- c) La propuesta de Carlot & Asociados fue diseñada específicamente para dar continuidad y cierre al programa ya implementado en la SIE, aprovechando la metodología, los estándares y la línea base de medición ya establecidos desde 2023.

Estos elementos evidencian la pertinencia y oportunidad de la contratación propuesta para atender una necesidad institucional concreta de cierre y consolidación de la cultura de servicio.

V. JUSTIFICACIÓN POR PROVEEDOR ÚNICO – CARLOT & ASOCIADOS SRL

La Dirección de Recursos Humanos solicita la contratación de la continuidad y cierre del programa "Yo Soy El Faro" con Carlot & Asociados SRL, bajo la modalidad de excepción por proveedor único, debido a que:

- a) Carlot & Asociados SRL 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, desarrollando para la institución la estrategia de intervención, los estándares de servicio, los instrumentos de medición y la línea base de resultados (histórico de monitoreo invisible 2023-2025) sobre los cuales se sustenta la presente contratación.
- b) La propuesta de continuidad fue diseñada específicamente para cerrar las brechas identificadas en la SIE, en los estándares antes identificados, priorizando los puntos de contacto con menor desempeño; entrenar los nuevos responsables del Programa de Cultura de Servicio y capacitar 25 colaboradores que no participaron en la primera etapa.
- c) Carlot & Asociados es Consultor y Representante Oficial en la República Dominicana del Service Quality Institute (Minneapolis, Minnesota, E.U.A.), líder mundial en servicio al cliente, conforme al Comunicado Oficial de Representación suscrito por John Tschohl, presidente del Service Quality Institute.
- d) Carlot & Asociados es el proveedor que posee el conocimiento y experiencia específicas derivadas de la implementación de la primera etapa, así como los elementos técnicos y estratégicos necesarios para garantizar la continuidad del programa, mantener la consistencia de los estándares y asegurar la comparabilidad de las mediciones, sin reiniciar el proceso de diagnóstico y diseño metodológico.
- e) La contratación de Carlot & Asociados representa una relación costo-beneficio favorable, al aprovechar la curva de aprendizaje institucional y el histórico de mediciones ya construido, evitando los costos y riesgos de reiniciar el proceso con un proveedor nuevo.

La contratación de Carlot & Asociados para la continuidad y cierre del programa "Yo Soy El Faro" no solo es justificada, sino estratégica; ya que recurrir a un tercero ajeno al proceso implicaría reiniciar el diagnóstico, la metodología y la línea base de medición ya construidos, sin garantía de continuidad ni de comparabilidad de resultados frente al ciclo 2023-2025.

CONSIDERANDO: La contratación se realizará bajo la modalidad de Excepción por Proveedor Único, conforme al Artículo 78, numeral 6, de la Ley Núm. 47-25 de Contrataciones Públicas, dado que el servicio, en las condiciones descritas, se sustenta en la continuidad de una estrategia y línea

base de medición desarrollada y diseñada por **Carlot & Asociados SRL** específicamente para la institución en la primera etapa.

VI. RECOMENDACIÓN

- a) AUTORIZAR la contratación 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, bajo la modalidad de excepción por proveedor único, a favor de Carlot & Asociados SRL, por un costo de CUATROCIENTOS NOVENTAY SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTAY SEIS PESOS DOMINICANOS CON 80/100 (RD\$497,586.80), incluyendo ITBIS.

Agradeciendo la oportuna atención, se despide,

Muy atentamente,


Annery Galván
Directora de Recursos Humanos

