

	FICHA TÉCNICA		Fecha: 13 de agosto 2026	
	UNIDAD	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Página:	1 de 4

Nombre del Producto:

Continuidad y Cierre del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro"

Descripción del servicio:

Contratación 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 Superintendencia de Electricidad (SIE), implementado originalmente bajo el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, mediante tres componentes: Monitoreo Invisible, Capacitación y Mentoría, orientados al cierre de las brechas identificadas en los estándares de Guion de Bienvenida, Despedida y Empatía en las 12 oficinas de atención a usuarios a nivel nacional.

El servicio deberá desarrollarse bajo la metodología propietaria "Yo Soy El Faro" y su herramienta de Monitoreo Invisible, ya validada durante la implementación 2023-2024. El Monitoreo Invisible consiste en treinta y seis (36) mediciones no anunciadas en doce (12) oficinas de atención al usuario, evaluando los estándares de Comunicación, Dominio del Trabajo, Empatía, Guion de Bienvenida, Despedida y Orientación al Logro. La Capacitación se desarrollará bajo metodología Metatraining en una sesión de cuatro (4) horas para veinticinco (25) participantes. La Mentoría comprenderá cinco (5) sesiones de dos (2) horas cada una, dirigidas a cinco (5) colaboradores responsables de consolidar la estrategia institucional.

La contratación deberá incluir un informe de resultados generales y específicos por cada punto de contacto y por colaborador monitoreado, material de apoyo digital y fotos relacionadas a la capacitación, un modelo de seguimiento para monitorear el impacto de los conocimientos compartidos, informes de asignaciones con fecha de compromiso al concluir cada sesión de mentoría, un informe final con el estatus de las implementaciones realizadas, los acuerdos siguientes y la entrega de certificados.

Asimismo, el servicio deberá garantizar la continuidad metodológica con el ciclo implementado a partir del 2023, permitiendo comparar resultados y medir el cierre real de las brechas identificadas, fomentando la consolidación de una cultura de servicio sostenible en las direcciones y oficinas de la SIE. Ver cronograma propuesto a continuación.

Programa "Yo Soy El Faro" – Cronograma en Modalidad Presencial (Continuidad y Cierre)		
Semana	Fecha estimada*	Contenido de la sesión
I	Coordinar con el proveedor y disponibilidad institucional	Semana 1 – Monitoreo Invisible: inicio de mediciones no anunciadas en las 12 oficinas de atención a usuarios a nivel nacional.
II		Semana 2 – Continuación del Monitoreo Invisible en las oficinas restantes.
III		Semana 3 – Cierre del Monitoreo Invisible y consolidación del informe de resultados generales y por punto de contacto.
IV		Semana 4 – Capacitación (sesión de 4 horas para 25 colaboradores) y primera sesión de mentoría para trabajar los hallazgos del monitoreo invisible.
V		Mes 2 – Sesiones de mentoría para trabajar los entregables especificados en la propuesta con los 5 colaboradores designados.
VI		Mes 3 – Mentorías con sesiones de auditorías de servicio para validar la implementación de las acciones acordadas.
VII		Mes 4 – Sesión de cierre de mentorías con presentación del informe de resultados y entrega de certificados.

Para uso exclusivo de empleados de la **SIE**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la Dirección de Recursos Humanos.

EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO .

	FICHA TÉCNICA		Fecha:13 de agosto 2026	
	UNIDAD	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Página:	2 de 4

Descripción:

- Continuidad y cierre del Programa de Cultura de Servicio y Experiencia Total "Yo Soy El Faro" en la Superintendencia de Electricidad (SIE), implementado originalmente bajo el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037.
- Desarrollo de tres (3) componentes: Monitoreo Invisible (36 mediciones en 12 oficinas), Capacitación (1 sesión de 4 horas para 25 participantes bajo metodología Metatraining) y Mentoría (5 sesiones de 2 horas para 5 colaboradores).
- Modalidad presencial, en modalidad de continuidad con la metodología, estándares y línea base de medición ya establecidos durante la implementación a partir del 2023.
- Auditorías de servicio durante las sesiones de mentoría de los meses 2 y 3, para validar la implementación de las acciones acordadas en cada sesión.
- Analistas y coach de Cultura de Servicio y Experiencia Total propios del proveedor, responsables de realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión del servicio, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos e identificando oportunidades de mejora.
- Entrega de certificados de participación al concluir las sesiones de mentoría.
- **Forma de pago:**
Primer pago: 30% del monto total contra la firma del contrato y posterior certificación del contrato emitida por la Contraloría General de la República;
Segundo pago: 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.
- **Tiempo de ejecución:** cuatro (4) meses, a partir de la fecha de emisión de la orden de compra y/o certificación contractual correspondiente, conforme al cronograma establecido para la continuidad y cierre del programa "Yo Soy El Faro".

Observaciones:

- La propuesta fue diseñada específicamente para dar continuidad al programa "Yo Soy El Faro" implementado por Carlot & Asociados en la SIE bajo el expediente SIE-DAF-CM-2023-0037, valorándose positivamente la continuidad metodológica y la línea base de medición ya construida (Resumen de Encuesta de Satisfacción, Índice Promedio 8.72; Monitoreo Invisible).
- El programa deberá enfocar el monitoreo, la capacitación y la mentoría en el cierre de las brechas identificadas en los estándares de Guion de Bienvenida (53.15%), Guion de Despedida (50.45%) y Empatía (76.34%), priorizando los puntos de contacto con menor desempeño: Gob Sambil, Gob Megacentro y el Centro de Contacto de la Oficina Principal.
- La contratación permitirá dar cierre formal al ciclo de implementación iniciado en 2023, consolidando en una misma propuesta técnica y económica el monitoreo, la capacitación y la mentoría necesarios para institucionalizar la cultura de servicio en la SIE.
- 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.

Para uso exclusivo de empleados de la **SIE**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la Dirección de Recursos Humanos.

EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO .

	FICHA TÉCNICA		Fecha: 13 de agosto 2026	
	UNIDAD	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Página:	3 de 4

Entregables:

- 36 mediciones de monitoreo invisible en las 12 oficinas seleccionadas.
- Informe de resultados generales y específicos por cada punto de contacto, así como resultados de cada colaborador monitoreado.
- Una sesión de capacitación de 4 horas para 25 participantes con contenido en metodología Metatraining.
- Material de apoyo digital y fotos relacionadas al encuentro de capacitación.
- Modelo de seguimiento para monitorear el impacto de los conocimientos compartidos en la capacitación. 5 sesiones de mentoría de 2 horas cada una, con informe de las asignaciones y fecha de compromiso para completarlas al concluir cada sesión.
- Alcance de la etapa de mentoría (diagnóstica, implementación de la estrategia y plan de consolidación).
- Informe con el estatus de las implementaciones realizadas y los acuerdos de los próximos pasos.
- Informe final ejecutivo con resultados del ciclo de continuidad y recomendaciones.
- Entrega de certificados de participación al concluir las sesiones de mentoría.

Requisitos mínimos del oferente:

- Ser una empresa legalmente constituida en la República Dominicana.
- Contar con la representación oficial del Service Quality Institute (Minneapolis, Minnesota, EE.UU.) en la República Dominicana.
- Disponer de analistas y coach propios para la ejecución del monitoreo invisible, la capacitación y la mentoría.
- Certificación en Modelo de Voz de Cliente en una empresa reconocida.
- Certificación MTA Learning y Metatraining
- Certificado en proceso de Cultura de Servicio
- Comunicación de satisfacción por el servicio recibido, por parte de empresas e instituciones del sector público y privado (al menos 3 comunicaciones)
- 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.
- 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).

Duración estimada del contrato

- Cuatro (4) meses: 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).

Para uso exclusivo de empleados de la **SIE**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la Dirección de Recursos Humanos.

EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.

 SIE Superintendencia de Electricidad	FICHA TÉCNICA		Fecha: 13 de agosto 2026	
	UNIDAD	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Página:	4 de 4

Control de cambios:

Peritos Técnicos	
Elaborado	Aprobado
Janet Marrero	Annery Galván
Coordinadora de Capacitación y Cultura de Servicios	Directora de Recursos Humanos
Firma:	Firma:
	

