

**SOLICITUD AUTORIZACIÓN  
MONTAJE CAPACITACION DE PLAN DE  
CHOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE**

**DIRECCIÓN COMERCIAL**

**Enero 2023**

## AUTORIZACIÓN PROCESO PARA CAPACITACIÓN DE PLAN DE CHOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE 2023.

Para: Ing. Andrés Portes  
Administrador Gerente General

De: Ing. Franklin Minyeti  
Director Comercial

Ing. José Luis Almonte Dorotea  
Director de Planificación

Asunto: Solicitud de autorización montaje capacitación Plan de Choque de Servicio al Cliente

Fecha: Enero 2022

Vía: Dirección de Recursos

Ing. Portes:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien solicitarle formalmente la autorización para la puesta en marcha del proceso de adquisición de la capacitación de cara a la implementación del Plan de Choque, para todo el personal de la plataforma de servicio de la Dirección Comercial.

Esta actividad está dirigida a todo el personal de atención al cliente, tanto para la parte regular como la de grandes clientes, incluyendo los Gerentes, Coordinadores, Supervisores y Agentes Comerciales.

En tal virtud, procedemos a exponerle los detalles del tema objeto de la presente solicitud:

### **Justificación de la Necesidad y Prioridad**

Actualmente existe una brecha importante relacionada al servicio al cliente, que se puede palpar ampliamente en las reacciones sociales evidenciadas a través de las redes y medios digitales.

La empresa ha venido atravesando cambios importantes en su estructura, que requieren una intervención inmediata y masiva en busca de empoderar, motivar y sensibilizar al personal de plataforma con miras a generar satisfacción real en nuestros clientes, mitigar los ruidos provocados por las fallas en la atención y subsanar así, la imagen de la organización.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 revela, en su análisis de situación, serias dificultades y retos relacionados a la calidad del servicio al cliente.

A pesar de no contar con mediciones de la satisfacción, nuestros indicadores de las principales actividades de servicio al cliente evidencian oportunidades de mejora de relevancia, como las siguientes:

- Solo el 74% de nuestros clientes se mantienen al día.
- Solo el 54% de los clientes están siendo atendidos en el tiempo normado en las oficinas comerciales.
- El 33% de los clientes se está instalando en el tiempo normado.
- Con relación a los reclamos, se está resolviendo el 64% dentro del mes y el 83% de estos dentro de los plazos admisibles.
- El 22% de nuestros clientes tiene al menos un reclamo.
- El 31% de las llamadas del centro de contacto son abandonadas, para un total de 713 mil llamadas no atendidas en el 2022.
- La cantidad de reportes de avería representa el 41% del total de la cartera.

## **Propuesta**

Con miras al logro de los objetivos del Plan Estratégico, de cara a la certificación en la norma de calidad y como parte de la adaptación al cambio que queremos generar en nuestros colaboradores, es de vital importancia que iniciemos con una actividad de capacitación de cara al plan de choque, sensibilice y lleve a la autocrítica al personal de servicio, de modo que podamos implementar con éxito las estrategias que nos conducirán a la transformación deseada. Nuestro reto actual no es solo retener a nuestros clientes, basándonos en una extraordinaria experiencia en cada contacto, sino, que debemos atraer nuevos clientes, que nos vean como una empresa confiable y que prioriza su necesidad.

Para los fines mencionados, hemos construido el plan de trabajo de cara a la mejora del Servicio al Cliente, y sobre el cual, estamos preparando un plan de choque a 30 días, que nos permita ver cambios en el corto plazo. Este plan, requiere ser socializado a través de una gran capacitación.

El programa propuesto para el evento es el siguiente:

- ✓ Bienvenida y desayuno: Video Introductorio Rompe Hielo
- ✓ Bienvenida al equipo de EDE Este: Presentación y palabras de introducción a cargo del Gerente General, el Director Comercial y el Director de Planificación.
- ✓ Dinámicas rompe hielo y presentación de los participantes.
- ✓ Dinámica interactiva
- ✓ Conferencia de Alto Impacto "Orientación al Cliente".
- ✓ Reflexión 1.
- ✓ Almuerzo.
- ✓ Baile de activación.
- ✓ Capacitación en el Plan de Choque (situación actual y estrategia para lograr el cambio en 30 días)
- ✓ Role Playing Dinámica de Servicio.

- ✓ Establecer aprendizajes, acciones prácticas y acuerdos.
- ✓ Video Sorpresa sobre el desarrollo de la actividad.
- ✓ Mensaje inspirador de alto impacto y Gran cierre de la actividad.

A los fines de ofrecer el mejor ambiente para el desarrollo de la actividad, se requiere que se lleve a cabo en un salón para abarcar más de 550 personas, incluyendo almuerzo, estación liquida fija, entre otras facilidades.

**Presupuesto estimado:**

El presupuesto para el desarrollo de esta actividad, en lo que respecta a la localidad, oscila por los un millón quinientos mil pesos (RD\$1,500,000.00) y será ejecutado en la cuenta de la Dirección Comercial, en el centro gestor de Red de Atención (E130606050).

**Considerando:**





- ✓ Que se requiere hacer un cambio drástico en la prestación del servicio al cliente, de cara a la certificación en la norma ISO y los índices que se requieren para emitir la carta compromiso, cumpliendo un requerimiento del Ministerio de Administración pública.
- ✓ Que nos encontramos en un proceso de adecuación al nuevo Reglamento de Calidad del Servicio Comercial, que plantea penalizaciones para la empresa al cumplirse el plazo de implementación.
- ✓ Que se han detectado brechas importantes con relación a la satisfacción del cliente que requieren ser satisfechas en el corto plazo.

Vista las motivaciones y considerandos previamente expuestos, tenemos a bien solicitar al Administrador Gerente General de EDE Este lo siguiente:

**SOLICITUD AL ADMINISTRADOR GERENTE GENERAL**

1. Aprobar el proceso de adquisición para la contratación del montaje del evento de lanzamiento de plan de choque a través de un taller tipo Team Building, para todo el personal de la plataforma de servicio de la Dirección Comercial por un monto aproximado de **Un millón quinientos mil pesos con 00/100 (RD\$1,500,000.00).**



Solicitado por:	
<b>Franklin Minyety</b>  Director Comercial	<b>Jose Luis Almonte</b>  Director de Planificación
Revisado por:	
 <b>Wagner Reynoso</b> Director de Recursos	 <b>Anyely Gonzalez</b> Directora de Comunicaciones
Aprobado por:	
 <b>Andrés Portes</b> Gerente General	 <p>Stamp: EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S.A. edeeste Gerente General República Dominicana</p>