

	<b>EDEESTE, S. A.</b>		<b>RE-CC-FR-002</b>	
	<b>FORMULARIO SOLICITUD DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>		Ver.	0
	Dirección de Recursos		Página 1 de 2	

**GERENCIA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**



**1. Informaciones Generales**

Nombre de la Dirección Solicitante: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN  
 Planificada? : Si  
 Fecha de solicitud: 30/06/2022      Numero de Solped : 10154918

**2. Información Solicitud**

Solicitado por: Yanirey Castro Villegas Encargada de Seguimiento y Control

**Tipo de solicitud (Marcar con una (X))**

Bienes (Equipos, mobiliarios, materiales, etc.)     Servicios     Consultoria     Obras menores.

**Requerimiento:** Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE.

**Especificaciones: Objetivo:**  
 Levantamiento de información para medir la calidad de los servicios ofrecidos por EDEESTE, mediante el monitoreo a través de llamadas telefónicas y entrevistas presencial a clientes para identificar las oportunidades de mejoras

**Características:**

- Comparable entre dimensiones de calidad de los servicios
- Segregación por tipo de servicio: las respuestas deben asociarse necesariamente al servicio requerido, evaluando el servicio que reciben
- Aplicación a los clientes/ciudadanos que recibieron el servicio en el último mes

**Metodología:**  
 Encuestas utilizando una metodología mixta de entrevistas presencial y telefónicas a clientes de EDEESTE a una muestra estadísticamente representativa del universo que consta de 791,760 clientes regulares, con un margen de error permitido de 4.5% y un 95% de confianza.

La muestra será aleatoria y estratificada por tipo de servicios, género y edad. La muestra presencial será aplicada a los clientes en algunas oficinas comerciales seleccionadas de Santo Domingo


  
 EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S.A.  
 02:05 PM  
 03 JUL 2023  
 FIRATA: *Gloria Torres*  
 GERENCIA DE CONTRATACIONES

**Monto total estimado de la compra: RD\$ 1.500.000**

**Fecha de necesidad: 30/06/2023**

**Documentos anexos:** No  Si   Informe Justificativo  Ficha Técnica  Términos de Referencia

**Umbral de Compra (2023), Tipo de Proceso y Tiempos estimados de ejecución del proceso luego que llega a la Gerencia de Compras y Contrataciones**

Compra Directa (CD): Desde RD\$0 - Hasta RD\$205.751.99. Tiempo estimado: Desde 1 hasta 2 semana.

Compras Menores (CM): Desde RD\$205.752.00 - Hasta RD\$1.543.136.99. Tiempo estimado: Desde 1 hasta 3 semana.

Comparación de Precios (CP): Desde RD\$1.543.137.00 - Hasta RD\$5.154.162.99. Tiempo estimado: 1.5 meses.

Licitación Restringida (LR): Desde RD\$5.154.163.00 - Hasta RD\$5.208.102.99. Tiempo estimado: 2.5 meses.

Licitación Pública Nacional (LPN): Desde RD\$5.208.103.00 en adelante. Tiempo estimado: De 3-4 meses.

Casos de excepción: Aplica para casos de Urgencia, Emergencia, Exclusividad, Proveedor único y otros casos excepcionales. Sin limite de montos. Tiempo estimado: De 1-2 meses.

TCA

	<b>EDEESTE, S. A.</b>	<b>RE-CC-FR-002</b>	
	<b>FORMULARIO SOLICITUD DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	Ver.	0
	Dirección de Recursos	Página 2 de 2	

<input type="checkbox"/> Memo No PACC <input type="checkbox"/> Solped <input type="checkbox"/> Certificación de Fondo <input type="checkbox"/> Otros (                    )
--

**3. Aprobaciones**

José Luis Almonte Dorotea <b>Director de Área Requiriente</b>	 Firma	3/7/2023 Fecha	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <b>Autorizado</b>	Observaciones
--	--	-------------------	--	---------------

Wagner Reynoso <b>Director de Recursos</b>	 Firma	03/07/2023 Fecha	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <b>Autorizado</b>	Observaciones
---	--	---------------------	--	---------------

Manuel Mejía Naut <b>Administrador Gerente General</b>	 Firma	 Fecha	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <b>Autorizado</b>	Observaciones
---	-----------	-----------	---	---------------

Orleidys Rodríguez <b>Gerente de Compras</b>	 Firma	03/07/2023 Fecha		
---	--	---------------------	--	--

Umbral de Compra (2023). Tipo de Procesos y Tiempos estimados de elección del proceso luego que llega a la Gerencia de Compras y Contrataciones

Compra Directa (CD): Desde RD\$0 - Hasta RD\$205.751.99. Tiempo estimado: Desde 1 hasta 2 semana.

Compras Menores (CM): Desde RD\$205.752.00 - Hasta RD\$1,543.136.99. Tiempo estimado: Desde 1 hasta 3 semana.

Comparación de Precios (CP): Desde RD\$1.543.137.00 - Hasta RD\$5.154.162.99. Tiempo estimado: 1.5 meses.

Licitación Restringida (LR): Desde RD\$5.154.163.00 - Hasta RD\$5.208.102.99. Tiempo estimado: 2.5 meses.

Licitación Pública Nacional (LPN): Desde RD\$5.208.103.00 en adelante. Tiempo estimado: De 3-4 meses.

Casos de excepción: Aplica para casos de Urgencia, Emergencia, Exclusividad, Proveedor Único y otros casos excepcionales. Sin límite de montos. Tiempo estimado: De 1-2 meses.



**TÍTULO:**  
*Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE*

**CODIGO:** RE-CC-FR-005

**VERSIÓN:** 0

**FECHA DE EMISION:** 10/01/2023

**DIRECCIÓN:**  
*Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión*

**GERENCIA:**  
*Control de Gestión*

**PÁGINA:** 1 de 3

**1. Marca con una X tipo de ficha técnica:**

**Bien:** \_\_\_\_\_

**Servicio:** \_\_\_X\_\_\_

**2. Nombre del bien o servicio:** Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE.

**3. Código SAP (solo aplica para bienes):**

**4. Descripción del bien o servicio:**

Levantamiento de información para medir la calidad de los servicios ofrecidos por EDEEste.

**5. Imagen (solo aplica para bienes):**

N/A

**6. Especificaciones técnicas:**

**Objetivo:**

Levantamiento de información para medir la calidad de los servicios ofrecidos por EDEEste, mediante el monitoreo a través de llamadas telefónicas y entrevistas presencial a clientes para identificar las oportunidades de mejoras.

**Características:**

- Comparable entre dimensiones de calidad de los servicios
- Segregación por tipo de servicio: las respuestas deben asociarse necesariamente al servicio requerido, evaluando el servicio que reciben
- Aplicación a los clientes/ciudadanos que recibieron el servicio en el último mes

**Metodología:**

Encuestas utilizando una metodología mixta de entrevistas presencial y telefónicas a clientes de EDEEste a una muestra estadísticamente representativa del universo que consta de 791,760 clientes regulares, con un margen de error permitido de 4.5% y un 95% de confianza.

	<b>TÍTULO:</b>		<b>CODIGO:</b>	<b>RE-CC-FR-005</b>
	<i>Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE</i>		<b>VERSIÓN:</b>	<b>0</b>
			<b>FECHA DE EMISION:</b>	<b>10/01/2023</b>
	<b>DIRECCION:</b> <i>Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión</i>	<b>GERENCIA:</b> <i>Control de Gestión</i>	<b>PÁGINA:</b>	<b>2 de 3</b>

La muestra será aleatoria y estratificada por tipo de servicios, género y edad. La muestra presencial será aplicada a los clientes en algunas oficinas comerciales seleccionadas de Santo Domingo.

La organización del cuestionario abarca dos vertientes, una parte fija que comprende un conjunto de variables de clasificación de carácter sociodemográfico y la segunda parte corresponde a las valoraciones generales del servicio evalúan las dimensiones de:

- Elementos tangibles
- Profesionalidad
- Fiabilidad
- Amabilidad
- Accesibilidad

Le proporcionaremos la base de datos de los clientes al proveedor que resulte adjudicado que contiene los diferentes medios de contacto de nuestros clientes para la parte telefónica.

### **6 meses de vigencia**

### **Entregables:**

Base de datos depurada en SPSS y/o Excel.

Informe periódico de control de calidad

Informe de resultados. Los informes deben ser entregados en formato digital e impreso a color, deben contener ficha técnica y los hallazgos del levantamiento, en formato PowerPoint.

### **7. Garantías (si aplica):**

Las garantías que apliquen según corresponda

### **8. Aplicación del bien o servicio:**

Usos específicos o utilidad para la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)

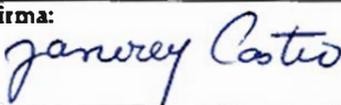
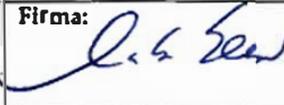
### **9. Observaciones importantes:**

• Proveedor debe enviar una propuesta técnica y económica, donde describa las herramientas utilizadas

	<b>TÍTULO:</b>		<b>CODIGO:</b>	<b>RE-CC-FR-005</b>
	<i>Contratación de empresa de investigación de mercado para levantamiento de información de los servicios ofrecidos por EDEESTE</i>		<b>VERSIÓN:</b>	<b>0</b>
			<b>FECHA DE EMISION:</b>	<b>10/01/2023</b>
	<b>DIRECCIÓN:</b> <i>Dirección de Planificación Estratégica y Control de Gestión</i>	<b>GERENCIA:</b> <i>Control de Gestión</i>	<b>PÁGINA:</b>	<b>3 de 3</b>

**Criterios de evaluación técnicos:**  
SBCC (selección basada en calidad y costo)

CRITERIOS PARA EVALUAR	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE MINIMO REQUERIDO	CRITERIOS PARA ASIGNACION DE PUNTAJE
<b>A) PERFIL REQUERIDO / FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	
Formación académica del personal clave, nivel de grado área relacionada al objetivo de la consultoría: profesional de las ciencias económicas y sociales con al menos 5 años realizando trabajo de campo y encuestas, debe enviar documentación de aval	25	22	Veinte y dos (22) puntos para la competencia indicada.
Nivel de maestría en área relacionada con el objeto de la consultoría al menos 1.	5	3	Tres (03) puntos para la competencia indicada.
<b>B) PERFIL REQUERIDO / EXPERIENCIA LABORAL DE LA FIRMA</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	
Experiencia de la empresa de al menos 5 años realizando estudios de trabajo de campo, encuestas y análisis cualitativos y cuantitativos	15	12	Doce (12) puntos para la competencia indicada.
Experiencia demostrable en consultorías de encuesta de satisfacción con la presentación de un mínimo de cinco (5) certificaciones o contratos no mayor a los últimos 5 años, de naturaleza similar o afines.	20	18	Tres puntos seis (3.6) por cada copia de certificación o contrato de experiencia requerida presentada.
<b>C) METODOLOGÍA</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	
Enfoque Técnico y Metodología	15	11	De acuerdo con el entendimiento y metodología del trabajo.
Plan de trabajo / Cronograma	10	7	De acuerdo con el plan de trabajo y cronograma presentado.
Herramientas/ Recursos / Tecnología a utilizar	10	7	Metodología para transferencia del conocimiento y perpetuidad del proyecto.
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Yanirey Castro Villegas	Carlos Ulises Seijo	José Luis Almonte Dorotea
Encargada de Seguimiento y Control	Gerente de Control de Gestión	Director de Planificación Estratégica y Control de Gestión
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 30/6/2023	Fecha: 30/6/2023	Fecha: 30/6/2023

