



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES



REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA
PROCESOS DE COMPRA MENOR

MICM-DAF-CM-2022-0037

“Contratación de los Servicios de Capacitación para el Personal de la
Dirección de Atención Integral al Cliente”.

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Julio, 2022



El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), les invita a participar en el procedimiento para **Compra Menor**, de referencia No. **MICM-DAF-CM-2022-0037**, a los fines de presentar su mejor oferta para la “**Contratación de los Servicios de Capacitación para el Personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente**” y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones de fecha Dieciocho (18) de Agosto del Dos Mil Seis (2006), modificada por la Ley No. 449-06 de fecha Seis (06) de Diciembre del Dos Mil Seis (2006).

Los interesados deberán registrarse vía correo electrónico del **Departamento de Compras y Contrataciones**: comprascontrataciones@micm.gob.do; **para información adicional puede comunicarse a los teléfonos (809) 685-5171, Exts. 1364 y 6246.**

Según lo establecido en el **Cronograma de Actividades (Ver Numeral 3)**, **se realizará el Acto de Apertura y Lectura de las Ofertas Técnicas y Económicas**. Ambas actividades serán realizadas en las instalaciones del MICM y no requieren la presencia de los oferentes participantes.

1.1 Objeto del Procedimiento

Convocar al proceso de Compra Menor para la “**Contratación de los Servicios de Capacitación para el Personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente**” llevada a cabo bajo la Referencia: **MICM-DAF-CM-2022-0037**, de acuerdo con las condiciones fijadas en el presente Término de Referencia.

1.2 Procedimiento de Selección

El Procedimiento de Selección aprobado por el **Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)** para llevar a cabo el presente proceso es el de **Compra Menor** y se realizará mediante **Etapa Única**; y la adjudicación será a favor por **Lote** del Oferente que presente la propuesta que mejor cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y obtenga la mayor puntuación entre los oferentes participantes.

1.3 Órgano Responsable del Proceso

El Órgano responsable de este proceso de compras es la **Dirección de Administrativa** del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM), entidad contratante en representación de la **Máxima Autoridad Ejecutiva** de la Institución.



1.4 Disponibilidad y Adquisición del Término de Referencia

Los Términos de Referencia estarán disponibles para quienes lo requieran a través del correo comprasycontrataciones@micm.gob.do, en la sección transparencia, página de Transparencia de la institución (www.micm.gob.do) y en el Portal Transaccional –PT- de la Dirección General de Compras y Contrataciones (www.dgcp.gob.do) para todos los interesados.

Aquellos interesados que descarguen los Términos de Referencia por cualquiera de las vías indicadas deberán notificarlo enviando un correo electrónico a comprasycontrataciones@micm.gob.do con sus datos de contacto: **razón social, RNC, teléfonos** (mínimo 2) y **correos electrónicos** disponibles, para los fines de cualquier notificación de interés.

1.5 Condiciones Generales para Participar

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido el Término de Referencia, tendrá derecho a participar en el presente Proceso de Compra Menor, siempre y cuando reúna las condiciones exigidas y no se encuentre afectada por el régimen de prohibiciones establecido en el presente documento.

1.6 Prohibición de Contratar

No podrán participar como Oferentes, en forma directa o indirecta, las personas físicas o sociedades comerciales que se relacionan a continuación:

- 1) El Presidente y Vicepresidente de la República; los Secretarios y Subsecretarios de Estado; los Senadores y Diputados del Congreso de la República; los Magistrados de la Suprema Corte de Justicia, de los demás tribunales del orden judicial, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los Síndicos y Regidores de los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional; el Contralor General de la República y el Subcontralor;
- 2) El Director de Presupuesto y Subdirector; el Director Nacional de Planificación y el Subdirector; el Procurador General de la República y los demás miembros del Ministerio Público; el Tesorero Nacional y el Subtesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones incluidas bajo el ámbito de aplicación de la Ley 340-06.
- 3) Los jefes y subjefes de Estado Mayor de las Fuerzas Armadas, así como el jefe y subjefes de la Policía Nacional;





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

- 4) Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa;
- 5) Todo personal de la entidad contratante;
- 6) Los parientes por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubiertos por la prohibición, así como los cónyuges, las parejas en unión libre, las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva o con las que hayan procreado hijos, y descendientes de estas personas;
- 7) Las personas jurídicas en las cuales las personas naturales a las que se refieren los Numerales 1 al 4 tengan una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria; o
- 8) Las personas físicas o jurídicas que hayan intervenido como asesoras en cualquier etapa del procedimiento de contratación o hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los diseños respectivos, salvo en el caso de los contratos de supervisión;
- 9) Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia que haya adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso igual al doble de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua;
- 10) Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario;
- 11) Las personas físicas o jurídicas que se encontraren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;
- 12) Las personas que suministraren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;
- 13) Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo con lo dispuesto por la presente ley y sus reglamentos;



- 14) Las personas naturales o jurídicas que no estén al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la seguridad social, de acuerdo con lo que establezcan las normativas vigentes;

PÁRRAFO I: Para los funcionarios contemplados en los Numerales 1 y 2, la prohibición se extenderá hasta seis (6) meses después de la salida del cargo.

PÁRRAFO II: Para las personas incluidas en los Numerales 5 y 6 relacionadas con el personal referido en el Numeral 3, la prohibición se aplicará en el ámbito de la institución en que estos últimos prestan servicios.

En adición a las disposiciones del Artículo 14 de la Ley 340-06 con sus modificaciones **NO podrán ser Oferentes ni contratar con el Estado Dominicano, los Oferentes que hayan sido inhabilitados temporal o permanentemente por la Dirección General de Contrataciones Públicas** en su calidad de Órgano Rector del Sistema. En el caso de inhabilitación temporal, la prohibición será por el tiempo establecido por el Órgano Rector. Tampoco podrán contratar con el Estado dominicano los proveedores que no hayan actualizado sus datos en el Registro de Proveedores del Estado.

1.7 Conocimiento y Aceptación de los Términos de Referencia

El sólo hecho de un Oferente participar en este Proceso de Compra Menor, implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por él, por sus miembros, ejecutivos y su Representante Legal, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente Término de Referencia, el cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

1.8 Precio de la Oferta y Moneda de la Oferta

Los Precios deberán ser presentados en el formulario de Presentación de la Oferta Económica (**SNCC.F.033**). Los precios incluyendo todos los impuestos y tasas, excluyendo cualquier descuento que se ofrezca. Los precios cotizados por el Oferente serán fijos durante la ejecución del Contrato y no estarán sujetos a ninguna variación por ningún motivo.

La Oferta Económica deberá presentarse en Pesos Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en dos decimales (XX). El oferente/Proponente que cotice en cualquier moneda distinta al Peso Dominicano (RD\$), **se auto descalifica para ser adjudicatario.**



Los precios no deberán presentar **alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida en el Formulario de Oferta Económica.**

Será responsabilidad del Oferente/Proponente la adecuación de los precios unitarios a las unidades de medidas solicitadas, **considerando a los efectos de adjudicación el precio consignado en la Oferta Económica como el unitario y valorándolo como tal**, respecto de otras ofertas de los mismos productos. La entidad contratante, no realizará ninguna conversión de precios unitarios si éstos se consignaren en unidades diferentes a las solicitadas.

Los precios presentados en el formulario de Presentación de la Oferta Económica (**SNCC.F.033**) serán de referencia para la selección de adjudicación. Los precios deben incluir el costo por los servicios de cambio, instalación, alineación y balanceo.

1.9 Plazo de Mantenimiento de Oferta

Los oferentes/Proponentes deberán mantener las ofertas por el término de mínimo sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura.

1.10 Atribuciones:

Son atribuciones de la Entidad Contratante, sin carácter limitativo, las siguientes:

- a) Definir la Unidad Administrativa que tendrá la responsabilidad técnica de la gestión.
- b) Designar a los Peritos actuantes.
- c) Determinar funciones y responsabilidades por unidad partícipe y por funcionario vinculado al proceso.
- d) Cancelar, declarar desierto o nulo, total o parcialmente el Proceso de Compra Menor, por las causas que considere pertinentes. En consecuencia, podrá efectuar otro proceso en los términos y condiciones que determine.

1.11 Subsanaciones

Se considera que una Oferta se ajusta sustancialmente a estos Términos de Referencia, cuando concuerda con todos los términos y especificaciones de dichos documentos, sin desviaciones, reservas, omisiones o errores significativos. Cuando proceda la posibilidad de subsanar errores u omisiones se interpretará en todos los casos bajo el entendido de que la Entidad Contratante tenga la posibilidad de contar con la mayor cantidad de ofertas válidas posibles y de evitar que, por cuestiones



formales intrascendentes, se vea privada de optar por ofertas serias y convenientes desde el punto de vista del precio y la calidad. No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier Oferta, que inicialmente no se ajustaba a dichos Términos, posteriormente se ajuste al mismo.

El **Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)** informa a todos los interesados que los resultados de la evaluación de propuestas técnicas y subsanación de documentación serán notificados a través de nuestro portal institucional de Transparencia, del portal del órgano rector DGCP y por el correo electrónico suministrado por los participantes. Cabe destacar que es un deber de los oferentes participantes visualizar o adquirir los documentos publicados en los portales institucionales previamente mencionados.

1.12 Circulares y Enmiendas

El **Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)** podrá emitir Circulares de oficio o para dar respuesta a las Consultas planteadas por los Oferentes con relación al contenido del presente Término de Referencia, formularios, otras Circulares o anexos. Las Circulares se harán de conocimiento de todos los Oferentes. Serán notificadas a todos los Oferentes que hayan adquirido los Términos de Referencia y publicadas en el portal institucional de Transparencia y en el administrado por el Órgano Rector. De considerarlo necesario, por iniciativa propia o como consecuencia de una Consulta, el MICM podrá modificar, mediante Enmiendas, este Término de Referencia, formularios, otras Enmiendas o anexos.

Las Enmiendas se harán de conocimiento de todos los Oferentes y se publicarán en el portal institucional de Transparencia y en el administrado por el Órgano Rector. Tanto las Enmiendas como las Circulares emitidas por la entidad contratante pasarán a constituir parte integral y vinculante del presente Término de Referencia y en consecuencia, serán de cumplimiento obligatorio para todos los Oferentes.

1.13 Errores No Subsanables del Proceso

- a) Presentar cantidades o características diferentes a los solicitados.
- b) Corregir precios y cantidades en las propuestas que impliquen que el monto total afecte su posición en la competencia.



1.14 Rectificaciones Aritméticas

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
- Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales. Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.
- Si el Oferente no acepta la corrección de los errores, su Oferta será rechazada.

1.15 Consultas

Podrán presentarse consultas o solicitudes de aclaraciones dentro del plazo establecido en el Cronograma del procedimiento. Estas se presentarán a través del correo comprasycontrataciones@micm.gob.do

1.16 Reclamos, Impugnaciones y Controversias

En los casos en que los Oferentes/Proponentes no estén conformes con la Resolución de Adjudicación, tendrán derecho a recurrir dicha Adjudicación. El recurso contra el acto de Adjudicación deberá formalizarse por escrito y seguirá los siguientes pasos:

1. El recurrente presentará la impugnación ante la Entidad Contratante en un plazo no mayor de diez días (10) a partir de la fecha del hecho impugnado o de la fecha en que razonablemente el recurrente debió haber conocido el hecho. La Entidad pondrá a disposición del recurrente los documentos relevantes correspondientes a la actuación en cuestión, con la excepción de aquellas informaciones declaradas como confidenciales por otros Oferentes o Adjudicatarios, salvo que medie su consentimiento.
2. En los casos de impugnación de Adjudicaciones, para fundamentar el recurso, el mismo se registrará por las reglas de la impugnación establecidas en el formato de Especificaciones Técnicas.
3. Cada una de las partes deberá acompañar sus escritos de los documentos que hará valer en apoyo de sus pretensiones. Toda entidad que conozca de un recurso deberá analizar toda la documentación depositada o producida por la Entidad Contratante.
4. La entidad notificará la interposición del recurso a los terceros involucrados, dentro de un plazo de dos (2) días hábiles.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

5. Los terceros estarán obligados a contestar sobre el recurso dentro de cinco (5) días calendario, a partir de la recepción de notificación del recurso, de lo contrario quedarán excluidos de los debates.
6. La entidad estará obligada a resolver el conflicto, mediante resolución motivada, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, a partir de la contestación del recurso o del vencimiento del plazo para hacerlo.
7. El Órgano Rector podrá tomar medidas precautorias oportunas, mientras se encuentre pendiente la resolución de una impugnación para preservar la oportunidad de corregir un incumplimiento potencial de esta ley y sus reglamentos, incluyendo la suspensión de la adjudicación o la ejecución de un Contrato que ya ha sido Adjudicado.
8. Las resoluciones que dicten las Entidades Contratantes podrán ser apeladas, cumpliendo el mismo procedimiento y con los mismos plazos, ante el Órgano Rector, dando por concluida la vía administrativa.

Párrafo I.- En caso de que un Oferente/Proponente iniciare un procedimiento de apelación, la Entidad Contratante deberá poner a disposición del Órgano Rector copia fiel del expediente completo.

Párrafo II.- La presentación de una impugnación de parte de un Oferente o Proveedor, no perjudicará la participación de éste en Licitaciones en curso o futuras, siempre que la misma no esté basada en hechos falsos.

Las controversias no resueltas por los procedimientos indicados en el artículo anterior serán sometidas al Tribunal Contencioso Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley 13-07, de fecha cinco (05) de febrero del 2007, que instituye el Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo De igual modo, y de común acuerdo entre las partes, podrán acogerse al procedimiento de Arbitraje Comercial de la República Dominicana, de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08, de fecha treinta (30) de diciembre del dos mil ocho (2008).

La información suministrada al Organismo Contratante en el proceso de Licitación, o en el proceso de impugnación de la Resolución Administrativa, que sea declarada como confidencial por el Oferente, no podrá ser divulgada si dicha información pudiese perjudicar los intereses comerciales legítimos de quien la aporte o pudiese perjudicar la competencia leal entre los Proveedores.



2. Propuestas Técnicas y Económicas

2.1 Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas

El oferente podrá presentar los documentos de sus ofertas técnicas y económicas cargando al Portal Transaccional o depositando en sobre cerrado en el Departamento de Compras en el 2do. Nivel de la Torre MICM ubicada en la Ave. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana **el día y hora indicada en el Cronograma de Actividades**. La apertura de ofertas se hará en las instalaciones del MICM y no requieren la presencia de los participantes.

2.2 Documentación para Presentar en la Oferta Técnica

1. Formulario (**SNCC.F.033**) Oferta Económica con los precios unitarios por servicios incluyendo todos los impuestos y tasas.
2. Formulario (**SNCC.F.042**) sobre Información sobre el Oferente.
3. Propuesta técnica para cada **Lote** conforme a las especificaciones de la sección **3.2 Descripción de los Servicios** del presente pliego de condiciones.
4. Formulario (**SNCC.D.044**). Descripción del enfoque, la metodología y el Plan de actividades para la ejecución de los trabajos para cada **Lote**.
5. **Formulario (SNCC.D.045) Currículo del Personal Profesional Propuesto** con las acreditaciones que avalen su formación de grado en Educación / Administración / Mercadeo / Psicología / Sociología y/o carreras afines, así como maestría y/o especialización en Análisis sobre Stakeholders, mercadotecnia, comportamiento de clientes, conocimientos de la Norma ISO 9001:2015, Servicio al Cliente, Satisfacción y Calidad, técnicas de medición de la satisfacción del cliente, neuromarketing, entre otras según el/los lotes por el/los que aplique.
6. Acreditaciones académicas (títulos o certificados expedidos de su grado académico maestría y especialidades).
7. Formulario (**SNCC.D.048**) Experiencia Profesional del Personal Principal y las certificaciones que avalen su experiencia de al menos tres (3) años impartiendo capacitaciones similares a las del presente proceso y experiencia como responsable principal en capacitaciones, evaluaciones o programas de formación de naturaleza similar.



8. Al menos dos (02) certificaciones de satisfacción de clientes del sector público y/o privado a los que haya prestado servicios similares al objeto del presente proceso.
9. Presentar impreso, firmado y sellado el Código de Ética para Oferentes, como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios contenidos en dicho código.
10. En el mes de febrero 2022 el **MICM** obtuvo las certificaciones de **Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno**, a tales fines dispone de canales de denuncia habilitados para poner en conocimiento cualquier sospecha e incumplimiento legal del cual se tenga conocimiento, con la debida protección de quien denuncia a través del correo contactaalministro@micm.gob.do. En ese sentido, se anexan al presente pliego de condiciones la **POL-DPM-03 – Política de Cumplimiento Regulatorio y POL-DPM-04– Política de Antisoborno** a los fines de presentar firmada y sellada como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios establecidos en dichas políticas.
11. Presentar impresa, firmada y sellada la política institucional **PDO-DCG-13 – Gestión de Sostenibilidad Ambiental**, como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios contenidos en dicha política.
12. **Declaración Jurada** (en original) donde se manifieste que no se encuentra afectado por ninguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado dominicano, sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y de si está sometido a un proceso de reestructuración mercantil, con firma legalizada por un Notario Público.

2.3 Consideraciones del Proceso de Compra Menor:

- i. Será realizada la consulta en el Portal Transaccional del **Registro Nacional de Proveedores del Estado (RPE)**, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. El oferente interesado debe poseer inscritas las actividades comerciales (Rubro) en su RPE de los servicios requeridos en el presente.

Para el presente proceso de Compra Menor los rubros necesarios para la contratación de los servicios, será:

- **86101807 – Formación de recursos humanos para el sector de gestión.**



- ii. Para los casos de extranjeros interesados en participar, pueden presentar sus ofertas a través del Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones –DGCP- quien facilita las herramientas para el registro provisional en el portal transaccional.
- iii. Es compromiso y deber de los oferentes/participantes, consultar permanentemente la página del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM) y el portal transaccional hasta finalizar el proceso. Para de este modo mantenerse informados de todas las concurrencias o por menores que puedan presentarse en el desarrollo de dicho proceso.
- iv. Es compromiso y deber de los oferentes/participantes estar al día en los pagos a la Tesorería de la Seguridad Social –TSS y la Dirección General de Impuestos Internos –DGII. En caso de eventual adjudicación, serán requeridos la presentación de dichas certificaciones o acuerdos de pago establecido.

3. PROCESO DE REFERENCIA: MICM-DAF-CM-2022-0037

3.1 Cronograma de Actividades

No.	ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1.	Publicación, llamado a participar en el proceso.	Lunes (11) de julio del año 2022
2.	Adquisición de los Términos de Referencias/Ficha Técnica.	A partir del lunes (11) de julio del año 2022
3.	Período para realizar consultas por parte de los interesados en participar en el proceso.	Viernes (22) de julio del año 2022 Las aclaraciones y consultas deben ser dirigirlas vía correo electrónico: comprasycontrataciones@micm.gob.do en horario de 08:00 am a 04:00 pm Teléfono (809) 685-5171, Extensión 1364 y 6246.
4.	Plazo para emitir respuesta a los interesados en participar en el proceso, mediante circulares o enmiendas.	Jueves (28) de julio del año 2022
5.	Carga de propuestas al Portal Transaccional - Opcional	Hasta las 10:00 am del jueves (4) de agosto del año 2022



No.	ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
6.	Recepción de propuesta en sobres cerrados	Hasta las 10:00 am del jueves (4) de agosto del año 2022
7.	Apertura y Lectura de Propuestas	A las 11:00 am del jueves (4) de agosto del año 2022
8.	Notificación de resultados de la evaluación de las propuestas técnicas y notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanable.	Jueves (11) de agosto del año 2022
9.	Período para Subsanación de documentación.	Lunes (15) de agosto del año 2022 hasta las 04:00 pm.
10.	Elaboración Acta de Adjudicación, Notificación y Publicación de Adjudicación.	Viernes (19) de agosto del año 2022
11.	Suscripción y Publicación del contrato en el portal de la institución y del Órgano Rector.	Un plazo no mayor a dos (2) días a partir de la Notificación de Adjudicación

3.2 Descripción de los Servicios

Contratación de los Servicios de Capacitación para el Personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente.

Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

Antecedentes:

En función de las normas establecidos y la certificación ISO 9001-2015, para elevar la calidad del servicio en el MICM, en las entidades públicas del gobierno central en la República Dominicana, se van insertando criterios y políticas que pretenden integrar estrategias enfocadas a la mejora sostenida en las plataformas de los servicios.

En el 2021, la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes de la República Dominicana, desarrolló el 1er Benchmarking sobre buenas prácticas internacionales en servicio al cliente, matizado en un evento de capacitación interactiva, establecido para potenciar las habilidades, aptitudes y valores, así como la estructuración de un sistema de organización, planificación, innovación, pensamiento proactivo y desarrollo estratégico referencial en lo relativo a los servicios y la atención integral, en consonancia con la nueva visión del MICM y otras entidades.

La configuración del primer Benchmarking sobre buenas prácticas internacionales en servicio al cliente seleccionó como entes de referencia, diversas instituciones nacionales e internacionales (Publico-Privada) entre estos: Banreservas, ONAPI, SENASA, A24, Advensus, Centro Gamma Knife, así como áreas y



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

dependencias del MICM en el formato de un panel interactivo con servidores públicos y privados en general que permitió ampliar, profundizar y actualizar el conocimiento sobre las buenas prácticas en servicio al cliente. En ese contexto, fue evidenciado que existen grandes retos y trabajo pendiente para fortalecer la respuesta institucional del MICM en fortalecer la calidad integral sobre la satisfacción y experiencia en el servicio que se ofrece, así como el interés en el conocimiento de los stakeholders.

Este evento marcó el inicio de planes de acción para la aplicación transversal de esquemas referentes en el servicio, desde las buenas prácticas desarrolladas en otras instituciones, entes ministeriales y empresas privadas, con el fin de lograr la integración en la gestión de la calidad en el servicio cualquier ámbito. Este formato interactivo inició la consolidación de un esquema de mejora continua compartido, en aproximación e integración sobre iniciativas que se impulsan, en consonancia con la visión de transparencia y principios éticos institucionales del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, con las dependencias sustantivas públicas y privadas del país, a través de las áreas de apoyo y áreas sustantivas del MICM, integradas, para visualizar con el diálogo las oportunidades de competitividad-calidad, resaltando los roles y posible estrategias efectivas en el logro de los objetivos de calidad en el servicio.

Durante el evento se acordó el desarrollo del Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente, consolida una sinergia interinstitucional, para generar una acción mancomunada dentro de un entorno de trabajo ético e integrado, de vanguardia de la administración pública, y el sector privado promoviendo la igualdad, la moral, los valores y el compromiso ciudadano que auspicia el gobierno central en la creación de estructuras de proactividad, priorizando el enfoque en el cliente y de los stakeholders como punto esencial de todas las estrategias de servicio.

En ese orden, el MICM ha generado la primicia constituyéndose en la sombrilla que ha enmarcado a otras entidades públicas del gobierno central e instituciones privadas en la República Dominicana, insertando criterios y políticas que pretenden integrar buenas prácticas y estrategias enfocadas a la satisfacción y experiencia sobre los ciudadanos clientes en el servicio. En ese contexto, existen como tarea pendiente, desarrollar una capacitación evaluativa de rasgos comparables para fortalecer la respuesta institucional del MICM en mejora continua a la calidad integral sobre la satisfacción y experiencia en el servicio que se ofrece.

De igual manera, la Dirección de Atención Integral al Cliente ha planificado la nueva edición del segundo Benchmarking sobre buenas prácticas internacionales en servicio al cliente, insertado en el Plan Operativo 2022, y se ha delineado conjuntamente a éste, la capacitación a través del curso taller sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders, para establecer la consolidación del servicio en función de las herramientas tecnológicas que permite administrar de forma más eficiente la interacción de la organización con sus clientes actuales y potenciales, los estándares de servicios establecidos y monitoreados constantemente, la descripción del recorrido del usuario en la prestación del servicio e identificar mejoras en este camino. Y la construcción de un árbol de conocimiento, en el almacenamiento y



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

documentación de los procesos que se desarrollan en la prestación de servicios, lo que garantizará el manejo de riesgos y la utilización de mejoras a lo largo del ciclo del atendiendo a las necesidades internas o externas.

Objetivo general de la contratación:

La capacitación para realizar tiene como objetivo general:

Impulsar la capacitación sobre el sistema de evaluaciones comparativas de buenas prácticas y proyectos de vanguardia en servicio al cliente y conocimiento de los stakeholders, así como crear las competencias basado en la experiencia, procesos y métodos implementados en otras entidades nacionales e internacionales, mediante la referenciación de políticas, estrategias y herramientas pertinentes, que permitan potenciar las oportunidades de competitividad-calidad, resaltando los roles y posible estrategias efectivas en el logro de los objetivos de calidad en el servicio, a la vez de implementar la instrucción adecuada, así como el aseguramiento de las políticas de calidad en el servicio del MICM.

Objetivos específicos de la contratación:

Los objetivos específicos de la contratación:

- Promover el conocimiento, la formación y el entrenamiento adecuado en la metodología de un curso taller internacional sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente, dirigido a los involucrados en el proceso de servicios y productos, del MICM.
- Auspiciar la participación de un representante ministerial invitado de un país de la región latinoamericana invitado, para desarrollar una visión estratégica internacional entre los diferentes actores del servicio (interno y externo), proporcionando herramientas y estrategias de un conocimiento y manejo adecuado de buenas prácticas en servicio al cliente.
- Elaborar un sistema de capacitación y un plan de acción sobre la evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders, para mejorar las competencias del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y áreas relacionadas al servicio en el MICM.
- Estructurar la adecuada metodología de desarrollo, el programa de los contenidos y el pertinente cronograma de actividades de la capacitación
- Elaborar un plan de acción sobre la efectiva evaluación comparativa de buenas prácticas en servicio al cliente y los procesos técnicos de mejoras y así garantizar un rendimiento sostenido de los criterios en el factor humano interviniente en el conjunto de servicios y productos que ofrece la Dirección de Atención Integral al Cliente y de las áreas intervinientes en el proceso de servicios en el MICM.



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

- Elaborar un plan de acción sobre un adecuado entendimiento sobre modelos de una correcta evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders y usuarios del MICM.
- Estructurar las competencias sobre la evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente para mejorar el desempeño de (30) de colaboradores la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y dependencias relacionadas, para mejorar el proceso de interacción humana a los servicios de atención a clientes y usuarios, así como al fomento a la cultura de gestión organizacional moderna y el apoyo al fortalecimiento institucional del MICM.
- Estructurar las competencias sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente, para el análisis de la interacción, mecanismos y herramientas para la gestión adecuada de nuevos procesos e informaciones que conduzcan a cimentar el dominio del trabajo en (30) de colaboradores la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y dependencias relacionadas.
- Consolidar los contenidos para mejorar las competencias del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, sobre la prestación de servicios centrados en buenas prácticas en el servicio.
- Lograr la certificación del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, como entidad ministerial, acreditado en Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente.

Alcance del servicio a ser contratado:

Entre los alcances esperados de la capacitación se determinan:

AE1. Descripción general de los criterios metodológicos generales y específicos a ser implementados en curso taller en función del objetivo general, objetivos específicos, alcances y productos. Establecimiento de la metodología permitan conocer métodos de evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente.

AE2. Participación de un representante ministerial invitado de un país de la región latinoamericana invitado, para desarrollar una visión estratégica internacional entre los diferentes actores del servicio (interno y externo), proporcionando herramientas y estrategias de un conocimiento y manejo adecuado de buenas prácticas en servicio al cliente.

AE3. Identificación de sistemas y tendencias sobre buenas prácticas internacionales en servicio al cliente.

AE4. La articulación del organigrama de referencias sobre la correcta aplicación de los cambios y/o actualización de servicios o procesos, así como implementar y actualizar de manera permanente el Árbol de



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

Conocimiento, que como resultado deberán tener propuestas de actuaciones a fin de que los servicios del MICM puedan tener un enfoque de vanguardia en la Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente.

AE5. En función de la capacitación, se espera obtener la capacitación del personal de la DAIC, y de otras áreas involucradas estableciendo el impacto de buenas prácticas en el servicio del MICM y la DAIC, implementando y aplicando criterios establecidos para el análisis y diagnóstico de los stakeholders fundamentales que interactúan en las plataformas de Servicios en Línea de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y en la Página Web para la definición de estrategias adecuadas de marketing, inclusividad y calidad en el servicio del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.

AE6. Implementación de métodos y estrategias de buenas prácticas servicios que permitan poner en práctica los conocimientos adquiridos para poder decidir la mejor estrategia para la correcta medición de los Indicadores y metas e influir con los conocimientos adquiridos para poder decidir la mejor estrategia para influir de manera efectiva en al grupo de interés y conjunto de actores del MICM.

AE7. Presentación de glosario de recomendaciones de implementación sobre tendencias y buenas prácticas en servicio al cliente donde se verifique las vertientes y oportunidades del MICM en los grupos de interés y demás actores de interacción, en función de elevar el servicio ofrecido por el MICM.

AE8. Diseño del procedimiento para el estudio, diagnóstico, presentación y evaluación de los stakeholders del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM, con elevados estándares de satisfacción y calidad en función del PEI-MICM y el POA-DAIC.

AE9. Certificado de participación al personal capacitado y acreditado sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders.

Experiencia profesional del oferente:

- A. Empresa o equipo multidisciplinario
- B. Formación Académica: deberá contar con al menos un profesional de las carreras: Administración / Mercadeo / Sociología y/o carreras afines.
- C. Experiencia como responsable principal en evaluaciones de naturaleza similar a la planteada en los presentes términos de referencia
- D. Certificaciones de clientes o contratos de servicios donde se haga una breve descripción del alcance de la consultoría y avale el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido por el/la facilitador/a.
- E. Breve descripción de la metodología que propone para el abordaje del trabajo, programa de trabajo y cronograma de actividades a desarrollar durante la consultoría.



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

- F. Currículum Vitae u Hoja de vida en la que se indique toda la experiencia pasada de proyectos similares, así como los datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono) del/la oferente y por lo menos tres (3) referencias profesionales.
- G. Contar con experiencia previa (mínimo 3 años) demostrable y comprobada en proyectos similares.

Habilidades y competencias del oferente:

Máster o Especialización en Servicio al Cliente o formación complementaria en Estudios de Satisfacción y Calidad.

- Especialización en Análisis sobre Stakeholders o formación complementaria en Estudios de mercadotecnia. Diplomado o certificación enfocados en Entender el comportamiento de clientes.
- Experto/a en técnicas de medición de la satisfacción del cliente
- Especialista o Experto en neuromarketing.
- Conocimientos básicos de la Norma ISO 9001 – 2015

Productos esperados:

- **Producto 1:** Presentación de la metodología que propone para el abordaje del programa de trabajo y cronograma de actividades sobre la metodología del curso taller sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders, a desarrollar en el tiempo ejecución de la consultoría.
- **Producto 2:** Inicio y desarrollo de la Capacitación, inducción sobre curso taller sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders, a los actores intervinientes en los servicios de atención a clientes y usuarios del MICM, para mejorar las competencias de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente, y enlaces técnicos de áreas intervinientes, debidamente entrenados y certificados.
- **Producto 3:** Desarrollo de Taller integrado sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio. Ejercicio de Simulación con los participantes sobre Experiencia integral al Cliente. Sesión de (4) horas de inducción Presencial. (30) de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente y áreas relacionadas, debidamente capacitados y certificados en transmitir una adecuada de la Satisfacción y Experiencia, tanto individual como corporativa del MICM, en la atención integral brindada a los ciudadanos/clientes, y aquellos que de manera presencial y en los servicios de las plataformas en Línea, demandan de los servicios ofrecidos por la institución, garantizando un aprendizaje que permita asegurar el fiel cumplimiento de los criterios de calidad y clientes satisfechos cuidando el ciclo del servicio establecidos en la prestación del servicio ofrecida a los clientes/empresas del MICM. Presentación y ejecución de un plan de acción integral derivado del curso taller sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

- **Producto 4:** Inventario de recomendaciones sobre estrategias de políticas taller sobre del curso taller sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación.
- **Producto 5:** Desarrollo Práctica integrada del Benchmarking sobre Buenas prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders. Ejercicio de Simulación con los participantes sobre los esquemas de evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders. Participación de un representante ministerial invitado de un país de la región latinoamericana invitado, para desarrollar una visión estratégica internacional entre los diferentes actores del servicio (interno y externo), proporcionando herramientas y estrategias de un conocimiento y manejo adecuado de buenas prácticas en servicio al cliente.
- **Producto 6:** Certificado de participación al personal capacitado y acreditado del curso taller sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders.

1.9 Cronograma de entregables de los servicios:

Producto	Descripción del Producto	Tiempo				
		Sema na 1	Sema na 2	Sema na 3	Sema na 4	Sema na 5
Producto #1:	<p>Reunión de Presentación de la metodología. A.</p> <p>Descripción de la metodología que se propone para el abordaje del curso, programa de trabajo y cronograma de actividades a desarrollar durante la capacitación y la ejecución metodológica.</p> <p>Una (1) sesión de dos (2) horas en una sesión propedéutica virtual. Presentación y consenso el plan de desarrollo de labores, estrategias metodológicas y Productos Esperados y cronograma de actividades a desarrollar durante la capacitación y la ejecución metodológica.</p>					





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders						
Producto #2:	Inicio y desarrollo de la Capacitación, inducción sobre curso taller sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders, a los actores intervinientes en los servicios de atención a clientes y usuarios del MICM, para mejorar las competencias de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente, y enlaces técnicos de áreas intervinientes, debidamente entrenados y certificados.					
Producto #3:	Desarrollo de Taller integrada sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders. Ejercicio de Simulación con los participantes sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders. Sesión de (4) horas de inducción Presencial. (30) de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente y áreas relacionadas, debidamente capacitados y certificados en Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders. Presentación y ejecución de un plan de acción integral derivado del curso taller sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders.					
Producto #4:	Sesión de (4) horas de inducción Presencial. Inventario de recomendaciones sobre estrategias de políticas del curso taller sobre evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación.					
Producto #5 y #6:	Producto 5: Sesión de (4) horas. Desarrollo Práctica integrada del Segundo Benchmarking sobre Buenas prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders 2022. Coordinado con la Mesa Multisectorial de Servicios. Ejercicio de					



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

	Simulación con los participantes sobre los esquemas de evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders. Producto 6: Certificado de participación al personal capacitado y acreditado en evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders.					
--	--	--	--	--	--	--

El Curso se dicta en (5) módulos desarrollados en cuatro semanas, dirigido, coordinado y organizado, usando la interacción para alcanzar el objetivo general y objetivos específicos descritos en los TDR.

Lugar de trabajo o ejecución del servicio:

- **Capacitación Presencial**
- **Sede Central del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.**
Torre MICM, Av. 27 de febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, D.N., República Dominicana.

Criterios y especificaciones técnicas de la contratación

- **Para la realización de la contratación sobre la capacitación “Curso Taller sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders” será una razón social nacional o internacional y la empresa deberá acreditar los siguientes criterios en la contratación:**
- El/la persona o empresa contratada debe presentar y consensuar el plan de desarrollo formativo y estrategias al responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, con un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación.
- El/la persona o empresa contratada deberá generar un levantamiento transversal presentado en un Informe diagnóstico de integral especializado de (10) páginas que permita ejercer una efectiva gestión de la Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders.
- Los enlaces para el desarrollo de la capacitación será el Departamento de Desarrollo Humano y Planes de Carrera, Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Atención Integral al Cliente del Ministerio Industria, Comercio y Mipymes (MICM)



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

- La selección de los participantes será desarrollada por la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, y esta, dirigirá listado al Departamento de Desarrollo Humano y Planes de Carrera, Dirección de Recursos Humanos, en un plazo de con un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación.
- El/la persona o empresa contratada en la ejecución y cumplimiento de los TDRS será supervisado por el responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM.
- **La Contratación** requiere los siguientes **criterios y especificaciones técnicas**:
- Los servicios técnicos determinados a contratar deberán desarrollarse en los siguientes tiempos:
 - A. Una (1) sesión de dos (2) horas en una sesión propedéutica virtual
 - B. Cuatro Módulos desarrollados en cuatro (4) semanas en sesiones de cuatro (4) horas.
 - C. Desarrollo Práctica integrada del Segundo Benchmarking sobre Buenas prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders 2022. Coordinado con la Mesa Multisectorial de Servicios. Ejercicio de Simulación con los participantes sobre los esquemas de evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders.
- Se requiere la Descripción de la metodología de la capacitación “Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders para el abordaje del trabajo, programa de trabajo y cronograma de las actividades a desarrollar durante la capacitación, así como del programa de contenidos acordado.
- **El/la persona o empresa contratada en un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación, deberá estructurar a la Propuesta de Metodología a utilizar insertando y contemplando los siguientes elementos:**
 - A. Insertar metodología con criterios pedagógicos, andragógicos y didácticos con criterios participativos y de autodirección en el proceso de aprendizaje
 - B. Considerar la experiencia de vida y laboral de los participantes en el logro de conocimientos, técnicas, sentimientos y habilidades. Como recurso de aprendizaje a través del intercambio de prácticas, errores, convicciones y dudas.
 - C. Insertar metodologías para el aprendizaje grupal en el proceso de elaboración conjunta del Curso Taller sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders, vinculando los criterios básicos sobre buenas prácticas y las tendencias contemporáneas en el servicio.
 - D. Insertar el Aprendizaje Vivencial y práctico.
- **El análisis general y articulación del programa de contenidos sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio, estructurados con la pertinente metodología, con los criterios y**



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

especificaciones que deberán tener propuestas de actuaciones a fin de que los servicios de este Ministerio de Industria Comercio y Mipymes, pueda tener un enfoque más inclusivo sobre las siguientes temáticas:

- ✓ Fundamentos Integrales sobre Referentes y vanguardia en las plataformas del servicio.
 - ✓ Mejora continua de procesos
 - ✓ Tecnología, recursos y sistemas a nivel del caribe y parte de Latinoamérica,
 - ✓ Entrenamiento y captación del capital humano de acuerdo con las transformaciones programadas
 - ✓ Stakeholders y percepción de los clientes.
 - ✓ El recurso de las mediciones. Servicio proactivo, ágil, con procesos modernos.
 - ✓ Estudios sobre Evaluación comparativa la Calidad de procesos y la Calidad Total en el Servicio. Técnicas de medición
 - ✓ La mejora continua para un servicio de calidad. Plan de mejoramiento para la calidad en el servicio
 - ✓ Mecanismos y herramientas para la gestión adecuada de nuevos procesos e informaciones que conduzcan a cimentar el dominio del trabajo en el personal.
 - ✓ Actualizar los flujos, vistas y colas de trabajo. • Elaboración de programas y campañas informativas sobre las novedades.
 - ✓ Dar seguimiento a la correcta aplicación de los cambios y/o actualización de servicios o procesos• Implementar y actualizar de manera permanente el Árbol de Conocimientos• Entrenamiento al personal de nuevo ingreso.
 - ✓ Capacitación por necesidad.
 - ✓ Medición de Indicadores y metas
- Al final de la capacitación, el día establecido sobre el módulo final, el oferente contratado, deberá entregar la pertinente certificación a la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, y a cada uno del personal participante del MICM, sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders
 - El/la persona o empresa contratada tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas y legales que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes Términos de Referencia.
 - El/la persona o empresa contratada debe presentar un informe final del Curso Taller, consideraciones y recomendaciones sobre del desarrollo formativo sobre “Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders”, así como la pertinente autoevaluación y la coevaluación de la capacitación, entregado al responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por



Lote 1: Curso Taller: Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y stakeholders

parte del MICM, con un plazo de (5) días laborables después conclusión del módulo final de la capacitación.

- El/la Oferente, tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes Términos de Referencia.

Presupuesto estimado

RD\$250,000.00 (Doscientos cincuenta Mil Pesos Dominicanos).

Condiciones de pago

Pago	Contra entrega de:	% pago
1er pago	Plan de desarrollo formativo (contenido y estrategias). Propuesta de Metodología.	20%
2do pago	Articulación completa del programa de contenidos sobre Evaluación comparativa de prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders	40%
3er pago	<p>Inventario de recomendaciones sobre estrategias de políticas taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio y plan de gestión de los actores intervinientes en el proceso de servicios, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación.</p> <p>Desarrollo Práctica integrada del Segundo Benchmarking sobre Buenas prácticas en servicio al cliente y de los stakeholders 2022. Coordinado con la Mesa Multisectorial de Servicios.</p> <p>Certificación a la Dirección de Atención Integral al Cliente y Certificado de participación al personal capacitado y acreditado de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.</p>	40%



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

Antecedentes:

En la actualidad, el enfoque dirigido a la satisfacción del cliente y usuarios es el punto esencial de la mayoría de las estrategias de servicio de cualquier institución. La comprensión de las expectativas de los ciudadanos clientes sobre el conjunto de los servicios y productos contribuye en la gestión de las adecuadas relaciones con los clientes y les permite llevar a cabo acciones definidas a gran escala sobre la experiencia positiva y la coherencia de las acciones en las plataformas de servicio en cada institución.

Los principios rectores de la Ley No. 41-08 de Función Pública plantea que la Vocación de Servicio, se manifiesta a través de acciones de entrega diligente a las tareas asignadas e implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.

Las entidades públicas del gobierno central en la República Dominicana van insertando criterios y políticas que pretenden integrar estrategias enfocadas a la satisfacción y experiencia sobre los ciudadanos clientes en el servicio. En ese contexto, existen grandes retos de la respuesta institucional del MICM en fortalecer la calidad integral sobre la satisfacción y experiencia en el servicio que se ofrece.

Desde el 2021, en la Dirección de Atención Integral al Cliente se ha articulado la visión de Implementar el conjunto de acciones integrales enfocadas en garantizar la experiencia de los clientes en cada una de las fases de interacción antes, durante o después de los servicios y los productos ofrecidos, garantizando el apoyo, y el trabajo pendiente que se expresan en las encuestas de satisfacción, orientación o instrucciones a los usuarios y asignando prioridad a los principios éticos, la seguridad en la atención, el trato personalizado, la rapidez, un ambiente agradable y seguro, así como la eficiencia y calidad en cualquier plataforma de atención.

De igual manera, el personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente ha tenido un conjunto de capacitaciones en áreas complementarias al servicio y ha insertado en el Plan Operativo 2022, establecer la consolidación del servicio en función del contacto directo con los visitantes y usuarios del MICM, por lo tanto, la asistencia al ciudadano-cliente es fundamentada en la Satisfacción y Experiencia en el servicio que se ofrece en la búsqueda de empatizar y mantener un buen trato en la interacción con diferentes tipos de clientes o usuarios.

Objetivo general de la contratación:

La capacitación para realizar tiene como objetivo general:

Impulsar buenas prácticas de atención basadas en la experiencia de servicio al ciudadano cliente en el MICM, mediante la formulación e implementación de políticas y estrategias pertinentes, que faciliten el logro de una experiencia positiva en los ciudadanos clientes y en las prestaciones de servicio del MICM, a la vez de implementar la capacitación adecuada, así como el aseguramiento de las políticas de calidad en el servicio



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

del MICM, a través de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, en la construcción de las herramientas y las estrategias para un manejo adecuado a los clientes y la mejora continua en nuestros servicio.

Objetivos específicos de la contratación:

Los objetivos específicos de la contratación:

- Promover el conocimiento, la formación y al entrenamiento adecuado, basado sobre la metodología de un curso taller dirigido a los involucrados en el proceso de servicios y productos, del MICM, así como en el desarrollo de una visión estratégica del marco institucional y las relaciones entre los diferentes actores del servicio (interno y externo), proporcionando herramientas y estrategias para el logro de la satisfacción y la adecuada experiencia en el servicio a los clientes del MICM.
- Elaborar un sistema de capacitación, así como un plan de acción sobre satisfacción y experiencia a los servicios de atención a clientes y usuarios del MICM, en procura de mejorar las competencias del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC.
- Estructurar la adecuada metodología de desarrollo, el programa de trabajo de los contenidos y el pertinente cronograma de actividades de la capacitación
- Elaborar la capacitación sobre el correcto uso de los protocolos y procesos a mejorar en el servicio y garantizar un rendimiento sostenido desde los criterios del factor humano, en el conjunto de servicios y productos que ofrece la Dirección de Atención Integral al Cliente, así como representantes de las áreas intervinientes en el proceso de servicios en el MICM.
- Elaborar un curso taller sobre el adecuado entendimiento sobre pertinentes e innovadores modelos prácticos en el logro de la satisfacción, a ser insertados en el glosario de los servicios de atención ofrecidos a los clientes y usuarios del MICM.
- Estructurar las competencias sobre satisfacción y experiencia positiva en el servicio para mejorar la conducta, habilidades comunicacionales y actitudinales, la calidad y Calidad Total, para el análisis de la interacción de (30) de colaboradores la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y dependencias relacionadas, en los procesos de interacción humana sobre los servicios de atención a clientes y usuarios, así como en el fomento a la cultura de servicio y gestión organizacional moderna en el fortalecimiento institucional del MICM.
- Consolidar los contenidos para mejorar las competencias del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, sobre la prestación de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

- Lograr la certificación del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, como entidad ministerial, acreditado de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.

Alcance del servicio a ser contratado:

Entre los alcances esperados de la capacitación se determinan:

AE1. Descripción general de los criterios metodológicos generales y específicos a ser implementados en el curso taller en función del objetivo general, objetivos específicos, alcances y productos esperados.

AE2. Establecimiento de la metodología que permita conocer cuáles son las verdaderas necesidades para lograr la satisfacción y experiencia en el servicio de los clientes del MICM.

AE3. Identificación de políticas de satisfacción y experiencia positiva en el servicio y la atención a clientes.

AE4. La articulación y estudio del organigrama de servicios y políticas que como resultado deberán tener propuestas de actuaciones a fin de que los servicios de este Ministerio puedan tener un enfoque dirigido a la satisfacción y la experiencia positiva en el servicio.

AE5. En función del curso taller, se espera obtener la capacitación del personal de la DAIC, y de otras áreas involucradas estableciendo el impacto de una mejor asistencia en el servicio, el control y aplicación de las políticas sobre satisfacción y experiencia positiva en el servicio del MICM y la DAIC, implementando y aplicando criterios establecidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

AE6. Implementación de métodos y estrategias de servicios que permitan poner en práctica los conocimientos adquiridos para poder decidir la mejor estrategia para influir de manera efectiva las políticas sobre satisfacción y experiencia positiva en el servicio del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.

AE7. Presentación de recomendaciones de implementación sobre satisfacción y experiencia positiva en el servicio a los clientes del MICM, donde se verifique las vertientes y oportunidades del MICM en los grupos de interés y demás actores de interacción, en función de elevar el servicio ofrecido por el MICM.

AE8. Diseño del procedimiento para medir la satisfacción del cliente y definir las estrategias adecuadas para ofrecer un mejor servicio al ciudadano clientes con elevados estándares de satisfacción y calidad en función del PEI-MICM y el POA-DAIC.

AE9. Certificado de participación al personal capacitado y acreditado de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

Experiencia profesional del oferente:

- A. Empresa o equipo multidisciplinario
- B. Formación Académica: deberá contar con al menos un profesional de las carreras: Educación / Administración / Mercadeo / Sociología y/o psicología o carreras afines.
- C. Experiencia como responsable principal en evaluaciones de naturaleza similar a la planteada en los presentes términos de referencia
- D. Certificaciones de clientes o contratos de servicios donde se haga una breve descripción del alcance de la consultoría y avale el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido por el/la consultor/a.
- E. Breve descripción de la metodología que propone para el abordaje del trabajo, programa de trabajo y cronograma de actividades a desarrollar durante la consultoría.
- F. Currículum Vitae u Hoja de vida en la que se indique toda la experiencia pasada de proyectos similares, así como los datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono) del/la oferente y por lo menos tres (3) referencias profesionales.
- G. Contar con experiencia previa (mínimo 3 años) demostrable y comprobada en proyectos similares.

Habilidades y competencias del oferente:

- Máster o Especialización en Servicio al Cliente o formación complementaria en Estudios de Satisfacción y Calidad.
- Experto/a en técnicas de medición de la satisfacción del cliente
- Especialización en Servicio al Cliente o formación complementaria.
- Especialista o Experto en neuromarketing.
- Conocimientos básicos de la Norma ISO 9001 – 2015

Productos esperados:

- **Producto 1:** Presentación de la metodología propuesta para el abordaje del programa de trabajo y el cronograma de actividades determinados para el curso taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio, a desarrollar en el tiempo ejecución de la consultoría.
- **Producto 2:** Inicio y desarrollo de la Capacitación e inducción sobre el curso taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio, dirigido a los actores intervinientes en los servicios de atención a clientes y usuarios del MICM, en procura de mejorar las competencias de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente, y los enlaces técnicos de áreas intervinientes, debidamente entrenados y certificados sobre la satisfacción y experiencia en el servicio, de la atención brindada a los ciudadanos/clientes que de manera presencial y en los servicios de las plataformas en Línea, demandan de los servicios ofrecidos por la institución.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

- **Producto 3:** Desarrollo de Práctica integrada sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio. Ejercicio de Simulación con los participantes sobre Experiencia integral al Cliente.
- **Producto 4:** Presentación y ejecución de un plan de acción integral derivado del curso taller para el aseguramiento y fiel cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en la prestación del servicio, cuidando los criterios del curso taller sobre la adecuada satisfacción y experiencia en el servicio ofrecida a los clientes/empresas que vinculados al MICM.
- **Producto 5:** Inventario de recomendaciones sobre estrategias sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio y plan de gestión de los actores intervinientes en el proceso de servicios, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación.
- **Producto 6:** Certificado de participación al personal capacitado y acreditado de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.

Cronograma de entregables de los servicios:

Producto	Descripción del Producto	Tiempo				
		Sem ana 1	Sem ana 2	Sem ana 3	Sem ana 4	Sem ana 5
Producto #1:	<p>Reunión de Presentación de la metodología. A.</p> <p>Descripción de la metodología que se propone para el abordaje del curso, programa de trabajo y cronograma de actividades a desarrollar durante la capacitación y la ejecución metodológica</p> <p>Una (1) sesión de dos (2) horas en una sesión propedéutica virtual sobre la Presentación y consenso del plan de desarrollo de labores, estrategias metodológicas y Productos Esperados y cronograma de actividades a desarrollar durante la capacitación y la ejecución metodológica del curso taller.</p>					
Producto #2:	Inicio y desarrollo de la capacitación. Sesión de (4) horas de inducción Presencial. Propedéutico sobre curso taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio, a los actores					





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio						
	intervinientes en los servicios de atención a clientes y usuarios del MICM, para mejorar las competencias de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente, y enlaces técnicos de áreas intervinientes, debidamente entrenados y certificados sobre la satisfacción y experiencia en el servicio de la atención brindada a los ciudadanos/clientes que de manera presencial y en los servicios de las plataformas en Línea demandan de los servicios ofrecidos por la institución.					
Producto #3:	Desarrollo de Práctica integrada sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio. Ejercicio de Simulación con los participantes sobre Experiencia integral al Cliente. Sesión de (4) horas de inducción Presencial. (30) de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente y áreas relacionadas, debidamente capacitados y certificados en transmitir una adecuada de la Satisfacción y Experiencia, tanto individual como corporativa del MICM, en la atención integral brindada a los ciudadanos/clientes, y aquellos que de manera presencial y en los servicios de las plataformas en Línea, demandan de los servicios ofrecidos por la institución, garantizando un aprendizaje que permita asegurar el fiel cumplimiento de los criterios de calidad y clientes satisfechos cuidando el ciclo del servicio establecidos en la prestación del servicio ofrecida a los clientes/empresas del MICM.					
Producto #4:	Sesión de (4) horas de inducción Presencial. Presentación y ejecución de un plan de acción integral derivado del curso taller para el aseguramiento y fiel cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en la prestación del servicio, cuidando los criterios del curso taller sobre la adecuada satisfacción y experiencia en					





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

	el servicio ofrecida a los clientes/empresas que vinculados al MICM.					
Producto #5 y #6:	<p>Producto 5: Sesión de (2) horas. Inventario de recomendaciones sobre estrategias sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio y plan de gestión de los actores intervinientes en el proceso de servicios, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación.</p> <p>Producto 6: Certificado de participación al personal capacitado y acreditado de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.</p>					

El Curso se dicta en (5) módulos desarrollados en cuatro semanas, dirigido, coordinado y organizado, usando la interacción de los participantes para alcanzar el objetivo general y objetivos específicos descritos en los TDR.

Lugar de trabajo o ejecución del servicio:

- **Capacitación Presencial**
- **Sede Central del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.**
Torre MICM, Av. 27 de febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, D.N., República Dominicana.

Criterios y especificaciones técnicas de la contratación

- **Para la realización de la contratación sobre la capacitación “Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio” será una razón social con preferencia nacional y la empresa deberá acreditar los siguientes criterios en la contratación:**
- El/la persona o empresa contratada debe presentar y consensuar el plan de desarrollo formativo y estrategias al responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, con un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación.
- El/la persona o empresa contratada deberá generar un levantamiento transversal (encuesta) presentado en un Informe diagnóstico de integral especializado de (10) páginas que permita ejercer



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

una efectiva entendimiento de los participantes sobre la gestión que se ejecuta sobre la satisfacción en el servicio, tanto individual en cada colaborador participante, como corporativa del MICM.

- Los enlaces para el desarrollo de la capacitación será el Departamento de Desarrollo Humano y Planes de Carrera, Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Atención Integral al Cliente del Ministerio Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- La selección de los participantes será desarrollada por la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, y esta, dirigirá listado al Departamento de Desarrollo Humano y Planes de Carrera, Dirección de Recursos Humanos, en un plazo de con un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación.
- El/la persona o empresa contratada en la ejecución y cumplimiento de los TDRS será supervisado por el responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM.
- **La Contratación** requiere los siguientes **criterios y especificaciones técnicas:**
- Los servicios técnicos determinados a contratar deberán desarrollarse en los siguientes tiempos:
 - D. Una (1) sesión de dos (2) horas en una sesión propedéutica virtual
 - E. Tres Módulos desarrollados en tres (3) sesiones o semanas de cuatro (4) horas
 - F. Un Módulo desarrollado en dos (2) horas en la presentación de Inventario de recomendaciones sobre estrategias de Satisfacción y Experiencia en el servicio y entrega de Certificados de participación.
- Se requiere la conexión de la metodología de la capacitación “Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio” implementando y aplicando criterios básicos establecidos en la norma ISO 9001-2015, sobre la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, en los siguientes normas: 5.1.2 Enfoque al cliente, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.1.2 Satisfacción del cliente, a ser revisada y aprobada por el responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, para el abordaje del trabajo, programa de trabajo y cronograma de las actividades a desarrollar durante la capacitación, así como del programa de contenidos acordado.
- **El/la persona o empresa contratada en un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación, deberá estructurar la Propuesta de Metodología a utilizar, insertando y contemplando los siguientes elementos:**



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

- E. Insertar metodología con criterios pedagógicos, andragógicos y didácticos con criterios participativos y de autodirección en el proceso de aprendizaje
 - F. Considerar la experiencia de vida y laboral de los participantes en el logro de conocimientos, técnicas, sentimientos y habilidades. Como recurso de aprendizaje a través del intercambio de prácticas, errores, convicciones y dudas.
 - G. Insertar metodologías para el aprendizaje grupal en el proceso de elaboración conjunta del Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio, vinculando los criterios básicos sobre servicio, establecidos en la norma ISO 9001-2015.
 - H. Insertar el Aprendizaje Vivencial y práctico.
- **El análisis general y articulación del programa de contenidos sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio, estructurados con la pertinente metodología, con los criterios y especificaciones que deberán tener propuestas de actuaciones a fin de que los participantes puedan ofrecer los servicios del Ministerio de Industria Comercio y Mipymes, con un enfoque más inclusivo sobre las siguientes temáticas:**
 - ✓ Fundamentos Integrales sobre la satisfacción en el servicio. Referentes
 - ✓ Estudios sobre la Calidad de procesos y la Calidad Total en el Servicio. Técnicas de medición de la satisfacción del cliente
 - ✓ La mejora continua para un servicio de calidad.
 - ✓ Plan de mejoramiento para la calidad en el servicio y la satisfacción de clientes.
 - ✓ La satisfacción y la experiencia aplicada en atención al cliente
 - ✓ Cómo aplicar la Psicología en el Servicio integral al Cliente
 - ✓ Tipos de clientes y cómo manejarlos. Atención proactiva
 - ✓ Inteligencia Emocional.
 - ✓ Sistema Escucha activa Lenguaje positivo y seguro. Actitud empática.

Al final de la capacitación, el día establecido sobre el módulo final, el oferente contratado, deberá entregar la pertinente certificación a la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, y a cada uno del personal participante del MICM, sobre buenas prácticas y personal capacitado sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio para la atención integral de clientes.

El/la persona o empresa contratada tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas y legales que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes Términos de Referencia.

El/la persona o empresa contratada debe presentar un informe final del Curso Taller, consideraciones y recomendaciones sobre del desarrollo formativo sobre "Satisfacción y Experiencia en el servicio", así como la pertinente autoevaluación y la coevaluación de la capacitación, entregado al responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, con un plazo de (5) días laborables después conclusión del módulo final de la capacitación.



Lote 2: Curso Taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio

Presupuesto estimado

RD\$160,000.00 (Ciento sesenta mil pesos dominicanos).

Condiciones de pago

Pago	Contra entrega de:	% pago
1er pago	Plan de desarrollo formativo (contenido y estrategias). Propuesta de Metodología.	20%
2do pago	Articulación completa del programa de contenidos sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio	50%
3er pago	Inventario de recomendaciones sobre estrategias de políticas taller sobre Satisfacción y Experiencia en el servicio y plan de gestión de los actores intervinientes en el proceso de servicios, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación. Producto 6: Certificación a la Dirección de Atención Integral al Cliente y Certificado de participación al personal capacitado y acreditado de servicios centrados en la satisfacción del ciudadano cliente.	30%

Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

Antecedentes

El personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente tiene contacto directo con los visitantes y usuarios que el MICM, por lo tanto, la asistencia al ciudadano-cliente se basa en comunicación, y también en los criterios de psicología para escuchar, empatizar y mantener un buen trato en la interacción con diferentes tipos de clientes o usuarios.



Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

Objetivo general de la contratación:

La capacitación para realizar tiene como objetivo general:

- Promover la capacitación adecuada, así como asegurar las políticas de calidad en el servicio del MICM, a través de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, proporcionando herramientas y estrategias de un manejo adecuado a los clientes para mejorar la experiencia y la calidad del servicio.

Objetivos específicos de la contratación:

Los objetivos específicos de la contratación:

- Elaborar un sistema de capacitación y un plan de acción sobre una adecuada a los servicios de atención a clientes y usuarios del MICM, para mejorar las competencias del personal de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC.
- Estructurar las competencias sobre Psicología del Servicio para mejorar la conducta, habilidades comunicacionales y actitudinales de (30) de colaboradores la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y dependencias relacionadas, para mejorar el proceso de interacción humana a los servicios de atención a clientes y usuarios, así como al fomento a la cultura de gestión organizacional moderna y el apoyo al fortalecimiento institucional del MICM.

Alcance del servicio a ser contratado:

Entre los alcances esperados de la capacitación se determinan:

1. Estudio diagnóstico y presentación de necesidades a ser reforzadas de la Sede Central del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.
2. Análisis y Diagnóstico para determinar cuáles son las preferencias de los ciudadanos clientes, sus emociones y sus motivaciones a través de los Servicios en Línea de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y en la Página Web del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.
3. Certificado de participación al personal capacitado en Psicología del Servicio a la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, del MICM (30 participantes).
4. En función de la capacitación, se espera obtener la capacitación del personal de la DAIC (30 participantes), estableciendo el impacto de una mejor asistencia y control en la atención integral de clientes, implementando y aplicando criterios establecidos en la norma ISO 9001-2015.
5. Entendemos la relevancia e impacto de estas acciones para seguir materializando la vocación de servicios de calidad a la vanguardia de otros países con una visión innovadora hacia la consecución de una adecuada prestación de servicio.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

Experiencia profesional del oferente:

El oferente, Empresa o equipo multidisciplinario conformado con las siguientes competencias:

- Formación Académica: deberá contar con al menos un profesional de las carreras: Sociología y/o psicología o carreras afines.
- Certificaciones de clientes o contratos de servicios donde se haga una breve descripción del alcance de la capacitación y avale el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido por el/la consultor/a.
- Currículum Vitae u Hoja de vida en la que se indique toda la experiencia pasada de capacitaciones y/o programas de formación similares, así como los datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono) del/de la candidato/a y por lo menos tres (3) referencias profesionales.
- Contar con experiencia previa (mínimo 3 años) y comprobada en capacitaciones o programas similares demostrables.
- Experiencia como responsable principal en capacitaciones, evaluaciones o programas de formación de naturaleza similar a la planteada en los presentes términos de referencia. Diplomas y/o reconocimientos.

Habilidades y competencias del oferente:

- Especialización en Servicio al Cliente o formación complementaria en Psicología del Servicio.
- Especialista o Experto en neuromarketing.
- Conocimientos de la Norma ISO 9001 – 2015.

Productos esperados:

- **Producto 1:** Descripción de la metodología que propone para el abordaje del trabajo, programa de trabajo y cronograma de actividades a desarrollar durante la capacitación y la ejecución de la capacitación.
- **Producto 2:** levantamiento transversal presentado en un Informe diagnóstico de integral especializado de (10) páginas que permita ejercer una efectiva gestión de la Psicología del Servicio, tanto individual como corporativa del MICM.
- **Producto 2:** (30) de los colaboradores de la Dirección de Atención Integral al Cliente y áreas relacionadas, debidamente capacitados y certificados en transmitir una adecuada Psicología en el Servicio, en la atención integral brindada a los ciudadanos/clientes, los cuales de manera presencial y en los servicios de las plataformas en Línea demandan de los servicios ofrecidos por la institución, con un aprendizaje que permita asegurar el fiel cumplimiento de los criterios de calidad y clientes



Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

satisfechos cuidando el ciclo del servicio establecidos en la prestación del servicio ofrecida a los clientes/empresas del MICM.

- **Producto 3:** Inventario completo de recomendaciones y manuales entregables en el período establecido incluyendo todos los productos, material instructivo sobre metodología de análisis para determinar las preferencias de los ciudadanos clientes, del MICM, a través de los Servicios en Línea de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC y en la Página Web del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del plan de trabajo acordado en el periodo de la formación.
- **Producto 4:** El/la Oferente, tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes Términos de Referencia.

Cronograma de entregables de los servicios:

El Curso se dicta en (5) módulos desarrollados en cuatro semanas, dirigido, coordinado y organizado, usando la interacción para alcanzar el objetivo general y objetivos específicos descritos en los TDR.

	Desarrollo	1era semana	2da semana	3era semana	4ta semana
Productos Esperados Nota: los alcances, productos y temas serán complementados, en función del levantamiento transversal Informe diagnóstico derivado a ser consensuados.	Plan de desarrollo formativo (contenido y estrategias)	Modulo I Sesión de dos (2) horas en una sesión propedéutica virtual	Modulo III Tema Sugerido: 2. Tipos de clientes y cómo manejarlos. Atención proactiva (Estrategias efectivas de implementación)	Modulo IV Temas Sugerido: 3. Inteligencia Emocional -Sistema Escucha activa. -Lenguaje positivo y seguro	Modulo V Tema Sugerido: 4. Práctica integrada de Psicología en el Servicio. Simulación Psicología en el Servicio integral al Cliente
	Propuesta de Metodología	Modulo II Tema Sugerido: 1. Cómo aplicar la Psicología en el Servicio integral al Cliente			
	Levantamiento transversal Informe diagnóstico (10) páginas				
	Informe final, consideraciones y recomendaciones				



Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

Lugar de trabajo o ejecución del servicio:

- **Capacitación Presencial**
- **Sede Central del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes, MICM.**
Torre MICM, Av. 27 de febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, D.N., República Dominicana.

Criterios y especificaciones técnicas de la contratación:

- **Para la realización de la contratación sobre la capacitación “Introducción a la Psicología del Servicio” será una razón social con preferencia nacional y la empresa deberá acreditar los siguientes criterios en la contratación:**
- El/la persona o empresa contratada debe presentar y consensuar el plan de desarrollo formativo y estrategias al responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, con un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación.
- El/la persona o empresa contratada deberá generar un levantamiento transversal presentado en un Informe diagnóstico de integral especializado de (10) páginas que permita ejercer una efectiva gestión de la Psicología del Servicio, tanto individual como corporativa del MICM.
- Los enlaces para el desarrollo de la capacitación será el Departamento de Desarrollo Humano y Planes de Carrera, Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Atención Integral al Cliente del Ministerio Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- La selección de los participantes será desarrollada por la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, y esta, dirigirá listado al Departamento de Desarrollo Humano y Planes de Carrera, Dirección de Recursos Humanos, en un plazo de con un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación.
- El/la persona o empresa contratada en la ejecución y cumplimiento de los TDRS será supervisado por el responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM.
- **La Contratación** requiere los siguientes **criterios y especificaciones técnicas:**
- Los servicios técnicos determinados a contratar deberán desarrollarse en los siguientes tiempos:
 - G. Una (1) sesión de dos (2) horas en una sesión propedéutica virtual
 - H. Cuatro Módulos desarrollados en cuatro (4) semanas en sesiones de cuatro (4) horas





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

- Se requiere la Descripción de la metodología de la capacitación “Introducción a la Psicología del Servicio” implementando y aplicando criterios establecidos en la norma ISO 9001-2015, sobre la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, en los siguientes normas: 5.1.2 Enfoque al cliente, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.1.2 Satisfacción del cliente, a ser revisada y aprobada por el responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, para el abordaje del trabajo, programa de trabajo y cronograma de las actividades a desarrollar durante la capacitación, así como del programa de contenidos acordado.
- **El/la persona o empresa contratada en un plazo de (5) días laborables después de la firma del contrato y (10) días calendarios con antelación al inicio de la capacitación, deberá estructurar a la Propuesta de Metodología a utilizar insertando y contemplando los siguientes elementos:**
 - I. Insertar metodología con criterios pedagógicos, andragógicos y didácticos con criterios participativos y de autodirección en el proceso de aprendizaje
 - J. Considerar la experiencia de vida y laboral de los participantes en el logro de conocimientos, técnicas, sentimientos y habilidades. Como recurso de aprendizaje a través del intercambio de prácticas, errores, convicciones y dudas.
 - K. Insertar metodologías para el aprendizaje grupal en el proceso de elaboración conjunta la Psicología del Servicio vinculando los criterios sobre servicio establecidos en la norma ISO 9001-2015.
 - L. Insertar el Aprendizaje Vivencial y practico.
- **El análisis general y articulación del programa de contenidos sobre la Psicología del Servicio, estructurados con la pertinente metodología, con los criterios y especificaciones que deberán tener propuestas de actuaciones a fin de que los servicios de este Ministerio de Industria Comercio y Mipymes, pueda tener un enfoque más inclusivo sobre las siguientes temáticas:**
 - ✓ Psicología aplicada en atención al cliente
 - ✓ Cómo aplicar la Psicología en el Servicio integral al Cliente
 - ✓ Tipos de clientes y cómo manejarlos. Atención proactiva
 - ✓ Inteligencia Emocional.
 - ✓ Sistema Escucha activa Lenguaje positivo y seguro. Actitud empática

Al final de la capacitación, el día establecido sobre el módulo final, el oferente contratado, deberá entregar la pertinente certificación a la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, y a cada uno del personal participante del MICM, sobre buenas prácticas y personal capacitado en Psicología del Servicio para la atención integral de clientes



Lote 3: Introducción a la Psicología del Servicio

El/la persona o empresa contratada tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas y legales que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes Términos de Referencia.

El/la persona o empresa contratada debe presentar un informe final, consideraciones y recomendaciones sobre del desarrollo formativo “Introducción a la Psicología del Servicio”, así como la pertinente autoevaluación y la coevaluación de la capacitación, entregado al responsable de la coordinación y supervisión de la capacitación por parte del MICM, con un plazo de (5) días laborables después conclusión del módulo final de la capacitación.

Presupuesto estimado

RD\$200,000.00 (Doscientos Mil Pesos Dominicanos).

Condiciones de pago

Pago	Contra entrega de:	% pago
1er pago	Plan de desarrollo formativo (contenido y estrategias). Propuesta de Metodología. Levantamiento transversal Informe diagnóstico (10) páginas	20%
2do pago	Articulación completa del programa de contenidos sobre la Psicología del Servicio. Certificación a la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC / Participantes del MICM	60%
3er pago	Informe final, consideraciones y recomendaciones.	20%

3.3 Criterios de Evaluación

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad “**CUMPLE / NO CUMPLE**”:

Criterios para Evaluar	Método de Comprobación	Cumple/ No Cumple
1. El oferente presenta su oferta económica conforme a lo solicitado en el pliego de condiciones.	Cumple si presenta Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033) debidamente completado, firmado y sellado.	





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Criterios para Evaluar	Método de Comprobación	Cumple/ No Cumple
2. El Oferente aportó los datos requeridos para su identificación.	Cumple si presenta Formulario de Información del Oferente (SNCC.F.042) debidamente completado, firmado y sellado.	
3. El oferente demuestra estar de acuerdo con los valores éticos institucionales.	Cumple si presenta impreso, firmado y sellado el Código de Ética para Oferentes, como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios contenidos en dicho código.	
4. El oferente demuestra estar de acuerdo con los criterios establecidos en las políticas de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno del MICM.	Cumple si presenta la <u>POL-DPM-03 – Política de Cumplimiento Regulatorio y POL-DPM-04– Política de Antisoborno</u> firmadas y selladas como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios establecidos en dichas políticas.	
5. El oferente demuestra estar de acuerdo con los criterios de sostenibilidad ambiental institucionales.	Cumple si presenta impresa, firmada y sellada la política PDO-DCG-13 – Gestión de Sostenibilidad Ambiental, como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios contenidos en dicha política.	
6. El Oferente demuestra que no se encuentra dentro de las prohibiciones para ser contratado por el Estado.	Cumple si presenta Declaración Jurada (en original) donde se manifieste que no se encuentra afectado por ninguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado dominicano, sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y de si está sometido a un proceso de reestructuración mercantil, con firma legalizada por un Notario Público.	
RESULTADO FINAL DE EVALUACIÓN		





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

La evaluación de la **metodología, formación profesional y experiencia** se realizará a través de un esquema de puntuación según se describe a continuación:

Concepto	Requerimiento	Evidencias	Puntaje
Metodología	<p>1. Enfoque técnico y metodología: En este capítulo el Consultor deberá explicar su comprensión de los objetivos del trabajo, enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo las capacitaciones y obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto.</p> <p>1. Plan de Trabajo: En este capítulo deberá proponer las actividades principales del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas (incluyendo las aprobaciones provisionales del Contratante), y las fechas de entrega de los productos.</p> <p>2. Organización y Dotación de Personal: En este capítulo deberá proponer la estructura y composición de su equipo. Deberá detallar las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable, y el personal técnico y de apoyo designado.</p>	<p>Propuesta técnica para cada Lote conforme a las especificaciones de la sección 3.2 Descripción de los Servicios del presente pliego de condiciones.</p> <p>Formulario (SNCC.D.044) Descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo para cada Lote.</p>	30
Formación Profesional	<p>1. Profesionales con título universitario a nivel de grado en Educación / Administración /</p>	<p>Formulario (SNCC.D.045) Currículo del Personal Profesional Propuesto con las acreditaciones que avalen su</p>	30





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Evidencias	Puntaje
	<p>Mercadeo / Psicología / Sociología y/o carreras afines.</p> <p>2. Educación continuada (maestría y/o especialidades) en Análisis sobre Stakeholders, mercadotecnia, comportamiento de clientes, conocimientos de la Norma ISO 9001:2015, Servicio al Cliente, Satisfacción y Calidad, técnicas de medición de la satisfacción del cliente, neuromarketing, entre otras según el/los lotes por el/los que aplique.</p>	<p>formación de grado en Educación / Administración / Mercadeo / Psicología / Sociología y/o carreras afines, así como maestría y/o especialización en Análisis sobre Stakeholders, mercadotecnia, comportamiento de clientes, conocimientos de la Norma ISO 9001:2015, Servicio al Cliente, Satisfacción y Calidad, técnicas de medición de la satisfacción del cliente, neuromarketing, entre otras según el/los lotes por el/los que aplique.</p> <p>Acreditaciones académicas (títulos o certificados expedidos de su grado académico maestría y especialidades).</p>	
Experiencia	<p>1. Experiencia demostrable del personal propuesto con mínimo tres (3) años impartiendo capacitaciones similares a las del presente proceso y experiencia como responsable principal en capacitaciones, evaluaciones o programas de formación de naturaleza similar.</p> <p>2. Experiencia del oferente de haber impartido al menos dos (02) servicios de capacitación similares al presente proceso en instituciones públicas y/o privadas.</p>	<p>Formulario (SNCC.D.048) Experiencia Profesional del Personal Principal y las certificaciones que avalen su experiencia de al menos tres (3) años impartiendo capacitaciones similares a las del presente proceso y experiencia como responsable principal en capacitaciones, evaluaciones o programas de formación de naturaleza similar.</p> <p>Al menos dos (02) certificaciones de satisfacción de clientes del sector público y/o privado a los</p>	40



Concepto	Requerimiento	Evidencias	Puntaje
		que haya prestado servicios similares al objeto del presente proceso.	
Total			100

3.4 Criterios de Calificación de la Propuesta Técnica

La Selección será realizada Basada en Calidad y Costo (SBCC), es decir, que la selección se basa conjuntamente en la calidad de la propuesta, idoneidad del proponente y en el costo de los servicios a prestar, conforme a los requerimientos indicados en los presentes términos y evaluado según los conceptos indicados a continuación.

Para la evaluación de las ofertas y la selección del adjudicatario se considerará la calidad de la Oferta Técnica y el costo de la Oferta Económica.

La puntuación máxima asignada a la Oferta Técnica es de 80 puntos y para la Económica de 20 puntos. El puntaje mínimo aceptable para la Oferta Técnica es el 90% de la puntuación asignada.

Los Proponentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificados.

Para la evaluación de las Ofertas Técnicas se tomarán en cuenta, entre otras consideraciones, el Plan de trabajo, la metodología, la experiencia y formación profesional.

Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
Metodología	1. Enfoque técnico y metodología: En este capítulo deberá explicar su comprensión de los objetivos del trabajo, enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo las capacitaciones y obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto.	10 puntos	30
	2. Plan de Trabajo: En este capítulo deberá proponer las actividades principales del trabajo, su contenido y duración, fases y	10 puntos	





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
	relaciones entre sí, etapas (incluyendo las aprobaciones provisionales del Contratante), y las fechas de entrega de los productos.		
	3. Organización y Dotación de Personal: En este capítulo deberá proponer la estructura y composición de su equipo. Deberá detallar las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable, y el personal técnico y de apoyo designado.	10 puntos	
Formación Profesional	1. Profesionales con título universitario a nivel de grado en Educación / Administración / Mercadeo / Psicología / Sociología y/o carreras afines.	20 puntos	30
	2. Educación continuada (maestría y/o especialidades) en Análisis sobre Stakeholders, mercadotecnia, comportamiento de clientes, conocimientos de la Norma ISO 9001:2015, Servicio al Cliente, Satisfacción y Calidad, técnicas de medición de la satisfacción del cliente, neuromarketing, entre otras según el/los lotes por el/los que aplique.	10 puntos	
Experiencia	1. Experiencia demostrable del personal propuesto con mínimo tres (3) años impartiendo capacitaciones similares a las del presente proceso y experiencia como responsable principal en capacitaciones, evaluaciones o programas de formación de naturaleza similar.	20 puntos evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• 6.66 puntos por cada año de experiencia, hasta un máximo de 20 puntos.	40
	2. Experiencia del oferente de haber impartido al menos dos (02) servicios de capacitación	20 puntos evaluados de la siguiente manera:	



Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
	similares al presente proceso en instituciones públicas y/o privadas.	<ul style="list-style-type: none"> 10 puntos por cada certificación de clientes, hasta un máximo de 20 puntos. 	
Total			100

3.5 Evaluación Oferta Económica

Una vez finalizada la evaluación de las Ofertas Técnicas se procederá a evaluar exclusivamente las respectivas Ofertas Económicas "Sobre B" de los Oferentes que hayan cumplido con TODOS los criterios señalados en el numeral 3.3 Criterios de Evaluación y 3.4 Criterios de Calificación, adicionalmente que hayan superado un mínimo del 90% de la puntuación asignada a la oferta técnica.

La evaluación de la Propuesta Económica consistirá en asignar un puntaje de 100 a la Oferta Económica de menor monto. Al resto de propuestas se le asignará puntaje según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación Obtenida} = \frac{\text{Precio oferta más baja} \times 100}{\text{Precio ofertado}}$$

La oferta económica tiene una ponderación del 20% de la puntuación total a tomar en consideración para fines de adjudicación.

Monto de las propuestas en RD\$	Calificación	Ponderación
Menor precio ofertado	100 puntos	20%
Las demás propuestas	$\frac{\text{Precio oferta más baja} \times 100}{\text{Precio ofertado}}$	Calificación Obtenida X 0.20

3.6 Criterios para la Adjudicación

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos más favorables.



La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y **obtenga mayor puntuación dentro de las que hayan cumplido con todas las exigencias establecidas en el pliego de condiciones.**

Para la comparación de las propuestas y determinar el adjudicatario se procederá de la siguiente manera: El puntaje total final obtenido por cada ofertante será la suma de las calificaciones ponderadas obtenidas para los **aspectos técnicos** y la **propuesta económica** una vez aplicados los siguientes factores de ponderación:

Crterios	Ponderación
Propuesta técnica, formación profesional y experiencia	80%
Propuesta económica	20%
Total Calificación	100%

Si se presentase una sola Oferta, ella deberá ser considerada y se procederá a la Adjudicación, si habiendo cumplido con lo exigido en el Pliego de Condiciones Específicas, se le considera conveniente a los intereses de la Institución.

En caso de empate entre dos o más oferentes/proponentes, el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM) procederá a realizar una elección al azar, utilizando para tales fines el procedimiento de sorteo.

3.7 Declaración de Desierto

La entidad contratante podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

- Por no haberse presentado Ofertas de los servicios requeridos.
- Por haberse rechazado, descalificado, o porque no sean convenientes para los intereses nacionales o institucionales, todas las Ofertas o la única presentada. Que la institución detecte que la oferta está sobrevaluada.

En la Declaratoria de Desierto, la Entidad Contratante podrá reabrirlo dando un plazo para la presentación de Propuestas de hasta un cincuenta por ciento (50%) del plazo del proceso fallido.

3.8 Adjudicaciones Posteriores

En caso de incumplimiento del oferente Adjudicatario, la Entidad Contratante procederá a solicitar, mediante “Carta solicitud de disponibilidad”, al siguiente Oferente que certifique si está en capacidad de suplir los renglones que le fueron indicados.

3.9 Incumplimientos de Contrato

Se considerará incumplimiento del Contrato:

a. Si el Proveedor no ejecuta todas las obligaciones requeridas a total y completa satisfacción del Contratista.

b. Si el Proveedor viola cualquier término o condiciones del Contrato.

En el evento de terminación del Contrato, el Proveedor tendrá derecho a ser pagada por todo el trabajo adecuadamente realizado hasta el momento en que el Contratista le notifique la terminación.

3.10 Efectos del Incumplimiento

El incumplimiento del Contrato por parte del Proveedor determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento del Contrato, procediéndose a contratar al Adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar.

En los casos en que el incumplimiento del Proveedor constituya falta de calidad de los servicios ejecutados o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, la Entidad Contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Pública, en su calidad de Órgano Rector del Sistema, su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta.

3.11 Condiciones de Pago

Los pagos se efectuarán en un plazo no mayor de cuarenta cinco (45) días luego de haber depositado la factura y el entregable correspondiente aprobado por el área responsable de la coordinación de ejecución de los servicios. Todos estos documentos deben ser entregados en original a la Dirección Administrativa, ubicada en el segundo piso de la Torre MICM, Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista, Santo Domingo, República Dominicana.



El presupuesto estimado de esta contratación asciende a la suma de **RD\$570,000.00 (Quinientos Setenta Mil Pesos Dominicanos con 00/100)**. Este monto contempla todos los costos y gastos en que incurrirá el Proveedor para la correcta prestación de los servicios.

4. Formularios Tipo

El Oferente deberá presentar sus Ofertas de conformidad con los Formularios determinados en el presente Término de Referencia, **los cuales se anexan como parte integral y vinculante del mismo**. Esta documentación será considerada subsanable dentro de los plazos que establece el cronograma de actividades, aquellos documentos y formulario que no modifiquen: la propuesta técnica y la propuesta económica inicial dada por el oferente. En caso de que un formulario no sea especificado en los anexos, el oferente podrá consultarlo y descargarlo en el portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas).

Anexos:

1. Formulario (SNCC.F.033) Oferta Económica.
2. Formulario (SNCC.F.042) Información sobre el Oferente.
3. Formulario (SNCC.D.044) Enfoque y Metodología de Trabajo.
4. Formulario (SNCC.D.045) Currículo del Personal Profesional Propuesto.
5. Formulario (SNCC.D.048) Experiencia del Personal Principal.
6. **Código de Ética para Oferentes.**
7. **POL-DPM-03 – Política de Cumplimiento Regulatorio**
8. **POL-DPM-04 – Política de Antisoborno.**
9. **PDO-DCG-13 – Política de Gestión de Sostenibilidad Ambiental.**
10. **Declaración Jurada** (en original) donde se manifieste que no se encuentra afectado por ninguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado dominicano, sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y de si está sometido a un proceso de reestructuración con firma legalizada por un Notario Público.

FIN

No Hay Nada Escrito Debajo de Esta Línea

