

FICHA TÉCNICA

La Escuela Nacional de la Judicatura les invita a participar en el proceso de compra menor para la contratación del taller presencial servicio y atención al usuario dirigido a los empleados/as del centro de contacto, conforme las siguientes especificaciones:

Perfil del oferente	Persona física o jurídica con experiencia de mínimo 2 años impartiendo capacitación sobre el servicio y atención al usuario.
Descripción del bien o servicio	<p>Solicitud de un taller presencial sobre como brindar un buen servicio y atención a los usuarios, con el objetivo de dotar a los empleados/as del centro de contacto de las herramientas y conocimiento necesarios a la hora de ejercer sus funciones.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es un centro de atención? • ¿Qué debe contener un protocolo de servicio?; • Frases de cortesía y cómo aplicarla de forma correcta. • Modulación de voz y correcta dicción • La empatía como pilar del servicio. • Seguridad y como transmitirla de forma correcta. • ¿Cuándo es necesario un escalamiento? • ¿Cómo tratar a usuarios exigentes?' • ¿Cómo gestionar las quejas, denuncias y reclamaciones de forma correcta? • No desinforme al usuario, no lo mal oriente, envite decir informaciones de las que no está seguro y en caso de que no sepa, haga compromisos de subsanación. <p>Cantidad: 46 participantes divididos en 3 grupos diferentes, en días diferentes.</p>
Fecha de entrega	La formación está programada para realizarse en el mes de junio 2023, en horario de 9:00 a.m. a 4:00 p. m.
Lugar de entrega	Presencial, en las instalaciones de la Escuela Nacional de la Judicatura.

FICHA TÉCNICA

1. Documentos requeridos:

1.1 Propuesta (Cotización):

El oferente deberá presentar una única propuesta, en pesos dominicanos, con impuestos incluidos, firmada y sellada, indicando expresamente la disponibilidad para la entrega, conforme lo especificado.

Constancia que acredite la experiencia requerida (p.ej. orden de compra, contrato, recepción conforme del servicio, etc.)

Condición de pago: crédito por 30 días (mínimo).

1.2 Credenciales:

- 1- Certificación de pago de impuestos al día de la DGII, vigente;
- 2- Certificación de pago de impuestos al día de la TSS, vigente;
- 3- Constancia de Registro de Proveedor del Estado (RPE), activo.
- 4- Certificación Mipymes emitida por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (si aplica)

2. Presupuesto

El presupuesto base para el presente proceso es de 350,000.00 por lo cual se enmarca en el procedimiento de compra menor.

3. Información importante:

La contratación será formalizada a través de una Orden de Compra/Servicio antes de proceder a brindar el servicio.

El pago se realizará contra recepción conforme del servicio brindado y recepción de factura firmada y sellada.

FICHA TÉCNICA

Los 30 días de crédito son a partir de la entrega de la factura bien o servicio.

Enviar la propuesta a la dirección de correo electrónico: cotizaciones@enj.org

Firmado digitalmente en fecha: 30 de mayo de 2023:

Elaborado por:

Jesús Álvarez
Analista área de Funcional

Aprobado por:

Ninoska Pichardo
Gerente área de Funcional



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA

Jesus Ml. Alvarez Gonzalez

Ninoska L. Pichardo Bidó

Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:

<https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/9fc343cd-34d9-42e6-aa26-3f57ee36034f>