VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADESS

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

TÉRMINOS DE REFERENCIA

REESTRUCTURACION PLANTA FISICA DIRECCION DE OPERACIONES – AMPLIACION CENTRO DE CONTACTO

Elaborado por:

Maricela Cáceres Hernández M Cáceres. 25-7-18

Coordinadora de Servicios Operativos

Av. Gustavo Mejia Ricart #141, Ens. Julieta, Edif. ADESS
Santo Domingo, Rep. Dom., Código Postal: 10130

Introducción

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), creada mediante el decreto No.1560-04 del 16 de Diciembre de 2004, un organismo adscrito al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, la cual tiene autoridad de actuar como unificador de los pagos de los subsidios sociales focalizados otorgados por el Gobierno Dominicano.

La ADESS tiene su sede principal ubicada en la Av. Gustavo Mejia Ricart #141, Ensanche Julieta, dos oficinas de atención a los beneficiarios tarjetahabientes (participante y comerciante / ciudadano) ubicadas en la Av. San Martin y en la Calle Duarte Vieja en Santo Domingo Oeste y presencia en las 32 provincias del territorio nacional.

La ADESS, a fin de mejorar continuamente los procesos operacionales y hacer autogestionable los servicios que ofrece la institución a las familias en situación de pobreza, habilitó un centro de llamadas (Call Center) para atender a los participantes, comerciantes y clientes ciudadanos, mediante el cual brinda servicios tales como balance de cuenta por tipo de subsidio, subsidios otorgados, donde dirigirse para una solicitud de reemplazo en caso de pérdida o deterioro, donde pueden consumir, entre otros en el caso de los beneficiarios; y a los comercios, servicios como información sobre afiliación, reclamaciones, fechas de aplicación de nómina, entre otras informaciones.

Otra de las funciones de este Call Center, es la realización de campañas de llamadas telefónicas tanto a beneficiarios, como convocatorias a comerciantes, y otras informaciones de interés.

Dada la demanda que ha tenido este centro de llamadas, ha surgido la necesidad de ampliar su capacidad, contratando más oficiales de atención y por lo tanto ampliando el espacio físico, a fin de lograr la conformidad de los productos y servicios, tal como lo establece la Norma ISO 9001:2015, en el acápite 7.1.3.

Objetivos

Ampliación y reestructurar el espacio físico del Call Center a fin de para asegurar la calidad en el servicio ofrecido por la ADESS especialmente en el "Proceso de Atención al Participante, Comerciante y Cliente Ciudadano".

Descripción del producto

- Ampliación del Centro de Contacto con cuatro nuevas estaciones:
  - Cuatro nuevas estaciones de trabajo, con sus mobiliarios.
  - Instalación de data y electricidad.
- Reubicación del Departamento de Operativos y Verificación de Comercios:
  - Movimiento para la reubicación del mobiliario, equipos tecnológicos y data de este departamento.
- Recuperación y reinstalación del Salón de Reuniones:
  - Instalación del mobiliario.

Condiciones de entrega

Entrega inmediata a más tardar treinta (30) días luego de puesta la orden de compra, trabajo a ejecutarse en la Dirección de Operaciones 4to. Piso del edificio de la Oficina Principal de la Administradora de Subsidios Sociales ADESS, ubicado en la Av. Gustavo Mejía Ricart #141, Ensanche Julieta, Santo Domingo, República Dominicana.

Forma de pago

- Pago único del 100% del valor contratado sujeto a crédito de 30 días tras la presentación de la factura con NCF Gubernamental y la validación del recibimiento conforme de los servicios adjudicados.
- En caso de que el adjudicatario del contrato sea una Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYME) la entidad contratante deberá entregar un avance inicial correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, para fortalecer su capacidad económica, contra la presentación de la garantía del buen uso del anticipo.

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADESS
ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

ESPECIFICACIONES ADECUACION OFICINA.

SUMINISTRO:

- **Edificio ADESS, Av. Gustavo Mejía R., Ensanche Julieta # 141, D. N.**

Especificaciones:

- Los suministros deben entregarse a los lugares indicados más arriba, incluido su instalación con las cantidades solicitadas y los materiales necesarios también indicados.
- Su propuesta debe contener: mobiliario, oficina en cristales laminados, divisiones de plafones comerciales para el techo, iluminación, instalaciones eléctricas y ups. Toda la información pertinente debe ser recabada en campo, de donde saldrá su propuesta.
- Equipos necesarios para realizar los trabajos deben ser de la responsabilidad del oferente en todos los casos.
- Materiales, productos y equipos ofertados deben de ser de calidad no refurbished (no reparado por la casa u otro agente), y que respeten el medio ambiente.
- Cumplir con la legislación ambiental que le corresponda en cada caso o parte del presente proyecto durante su ejecución.
- Se recomienda que los procesos estén certificados por la norma ISO 9001 y 14001 de medio ambiente, por los compromisos de calidad y gestión ambiental de la institución.
- **Los dos (02) días hábiles siguientes a la publicación**, se estará recibiendo a los oferentes en la oficina a adecuar ubicada en el edificio principal indicada más arriba. Serán recibidos por el Ingeniero Supervisor de la ADESS en horario de 9:30 AM hasta 4:00 PM. **Indispensable.**
- Todos los productos y/o servicios ofertados deben estar en conformidad con las leyes y normas ambientales que les asiste a cada caso.

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES
GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES
Santo Domingo, R.D.