PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de
Subsidios Sociales

**TÉRMINOS DE REFERENCIA –TDR-**

## *Contratación TALLER DE QUEJAS Y RECLAMACIONES* a *impartirse al personal Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).*

**OBJETIVO GENERAL**

La finalidad de este Taller es formar profesionales con amplios conocimientos y destrezas y su **objetivo central de la gestión** de quejas y **reclamaciones** es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio.

**Objetivos específicos:**

- Inmediatez a la hora de afrontar el problema.
- Escuchar con atención
- Mostrar comprensión
- Ofrecer disculpas
- Buscar una solución
- Resolver la **queja** lo más rápido posible
- Asegurarse de la conformidad del cliente.

**ESPECIFICACIONES**

**LUGAR:** Taller impartido en un hotel ubicado en el Distrito Nacional, certificados de participación, refrigerios y almuerzo.

**DURACION:** Esta capacitación requiere ser impartida en modalidad presencial con una duración de 6 horas.

**CANTIDAD PARTICIPANTES:** 21 participantes.

**PERFIL DEL PARTICIPANTE**.: El personal con cargos Encargados, Analistas, Técnicos

## FORMA DE PAGO

El pago será realizado en un único desembolso a solicitarse con la presentación de la factura con comprobante fiscal gubernamental.

## PERFIL DEL DOCENTE

Se requiere que el personal docente cumpla con el siguiente perfil mínimo:

Profesionales expertos en el Servicio con vasta experiencia y conocimientos con Normas de Calidad.

## CRITERIO DE SELECCION

La selección será realizada por la metodología Cumple / No cumple.

## CONFLICTO DE INTERESES - ELEGIBILIDAD

Para efectos de la decisión de participar en el proceso de selección y/o aceptación de la contratación, los candidatos deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en la ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, los cuales podrán ser consultados en la página Web: http://www.comprasdominicana.gov.do/web/guest/leyes-y-decretos.

## REQUISITOS ADICIONALES

Los siguientes son requisitos de cumplimiento obligatorio para la habilitación del proceso:

- Estar al día en el pago de sus obligaciones fiscales contraídas con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

- Registro de Proveedor del Estado (RPE) activo y con el rubro comercial que lo acredite a participar en el proceso.