

DOCUMENTO DE ACLARACIONES 1
SDP-04-2019
“Consultoría para la contratación de Servicios de Monitoreo
Servicios Atención al Usuario del SENASA”

PREGUNTA #1: Nos pueden enumerar estos 12 estándares de servicio, para tomarlos en cuenta en la redacción de la propuesta.

RESPUESTA #1: Los 12 estándares son:

1. **Guion de bienvenida:** Saluda de manera cálida y sincera según el protocolo definido. Utiliza el nombre de la persona en todo momento para establecer conexión emocional.
2. **Reglas de cortesía:** Estás concentrado y escuchando con buen contacto visual. Utiliza un vocabulario positivo (gracias, por favor...), manejas las distracciones y las acciones relacionadas al cuidado de los demás.
3. **Sonrisa natural:** Que tu rostro refleje el gozo de servir con una sonrisa agradable.
4. **Imagen profesional:** Cuidas tu presencia física, actitud frente a las situaciones; así como tu calidad de ortografía, redacción y cuidado del espacio físico.
5. **Dominio del trabajo:** Tienes conocimiento amplio de tu trabajo y la competencia. Muestra seguridad para expresar lo que dominas.
6. **Flexibilidad:** Ofreces opciones de manera proactiva eliminando el no.
7. **Compromiso en tiempo específico:** Si se requiere contactar la persona nuevamente o entregar algún documento o información, prometes en fecha específica.
8. **Cumplir promesa:** Cumples en tiempo y calidad lo que has prometido (cumplir con el horario de trabajo).
9. **Inteligencia emocional:** Cuidas el manejo de tus emociones ante las quejas y objeciones o cualquier otra situación que se presente.
10. **Disposición:** Muestras el deseo de servir, buscar soluciones y adueñarte de principio a fin. Te colocas en el lugar de los demás, personalizas el servicio y ofreces milla extra para exceder expectativas.
11. **Orientación al logro:** Asegura el cierre del servicio, genera satisfacción y valora la retención del usuario.

12. **Guion de despedida:** Despidete con amabilidad utilizando el protocolo establecido.

PREGUNTA #2: Duración estimada: Cuando hablan de duración estimada de 1 a 3 días ¿Se refieren al levantamiento de información en terreno o levantamiento de información y entrega de informe?

RESPUESTA #3: Levantamiento de información en terreno solamente, tomando en cuenta que est es una estimación (NO OBLIGATORIO) del levantamiento en campo, pero la empresa debe brindar un cronograma de actividades de monitoreo donde se asegure que cada tres meses se realice el monitoreo a nivel nacional y dicho cronograma se acuerda con la Gerencia de Calidad una vez sea seleccionada la empresa ganadora.

PREGUNTA #3: Momentos de verdad: Además de la evaluación de aspectos tangibles, entendemos que se evaluarán algunos aspectos netamente de un servicio, por lo que es muy probable que el usuario oculto necesite estar registrado. En ese caso, ¿Cuáles serán los servicios ofrecidos por el SeNaSa que se evaluarán? ¿Nos proveerán este tipo de identificación o registro para el usuario oculto?

RESPUESTA #3: Los servicios a ser evaluados serán cualquiera de los servicios de afiliación y/o salud que se brindan en las áreas de atención. Por otro lado, cabe destacar que SeNaSa impartirá una capacitación de inducción de los servicios de SeNaSa y como se operan para que el usuario invisible tenga conocimiento de lo que va a solicitar (Esto está en los pliegos y es parte del primer entregable)

2. No es necesaria una identificación, ya que al momento de hacer una solicitud, el representante de servicio tomará los datos del usuario invisible y se registrarán en el sistema.

PREGUNTA #4: ¿Cuál es el alcance de la medición de Mystery Shopping en términos si solo se incluye a los colaboradores e instalaciones físicas, excluyendo los procesos y actores de prestación de los servicios?

RESPUESTA #4: Hacer un monitoreo oculto (Mystery Shopping) solo y únicamente a las áreas de atención en las localidades especificadas en los pliegos, evaluando los 12 estándares de calidad que están establecidos por SeNaSa y las condiciones de las áreas físicas.

PREGUNTA #5: ¿SENASA cuenta con un documento que describa la estrategia de calidad y los estándares e indicadores de calidad de los servicios?

RESPUESTA #5: Sí, SeNaSa cuenta con la documentación que describe en los estándares. Ver respuesta 1.

PREGUNTA #6: A que se refiere el estudio de entorno y el estudio está disponible para su consulta?. En los TDR se indica : ¿Está basada la Propuesta en un estudio del entorno del

proyecto? ¿Se han utilizado correctamente en la preparación del proyecto los datos de dicho estudio?

RESPUESTA #6: Se refiere al análisis realizado por el oferente (logística, transporte, costos) para realizar la propuesta metodológica y plan de ejecución que propone llevar a cabo en el monitoreo con los datos suministrados en los pliegos (localidades, google map) para que en el proceso de evaluación de ofertas determinar el correcto entendimiento y aplicación del oferente evaluado.

PREGUNTA #7: De acuerdo con el listado de los TDR hay 86 unidades de observación distribuidas en 12 Centros de Atención, 55 Hospitales y 19 Oficinas. Favor clarificar el número de centros y las características de cada uno de ellos en términos de los servicios que se deben medir en cada sitio.

RESPUESTA #7: Exactamente son 86 unidades. Los Centros de Atención son las consideradas oficinas regionales, donde se ofrecen todos los servicios de cara a los afiliados y prestadores. El tamaño de este tipo de oficina depende de la región, pero la mayoría de estos no superan la cantidad de cuatro representantes de atención, a excepción de la Sede en la 27 de febrero (8 a 12 representantes), atención al prestador en la localidad Ensanche Naco (5 a 6 representantes) y Localidad Megacentro (Tiene cuatro, pero tendrá una capacidad de 8 representantes), por otro lado, están las oficinas satélites, ofrecen solo servicio a los afiliados y no superan los cuatro representantes. Los counter en clínicas y hospitales disponen de 1 a 2 representantes, a excepción del counter de Plaza de la Salud y el Hospital Heriberto Pieter (Oncológico) que disponen de cuatro representantes.

PREGUNTA #8: En la reunión aclaratoria es posible participar por teleconferencia vía Skype

RESPUESTA #8: Sólo para oferentes que estén localizados fuera del país.