

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL
Departamento de Planificación y Desarrollo

**Especificación técnica para solicitud de auditoría Experiencia al Cliente y
Cultura de Servicio**

I. DATOS DE LA AUDITORÍA

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental requiere de una auditoría que permita conocer el nivel de calidad al momento de brindar servicios o capacitaciones a usuarios externos y sensibilizar los resultados con los directivos.

II. JUSTIFICACIÓN

La dirección General de Contabilidad Gubernamental aún no cuenta con un protocolo a seguir al momento de brindar un servicio a clientes externos, por ende, se necesita un monitoreo para conocer los rasgos de la cultura actual para identificar qué tanto debe mejorar la institución al momento de asistir un cliente externo, todo esto de cara a la creación de un departamento de atención al usuario el cual permita que la institución tenga mayor control y calidad en los servicios, y a su vez, incrementar positivamente la imagen global de la institución.

III. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de esta auditoría es conocer los rasgos de la cultura actual, identificar qué tanto deben mejorar estos colaboradores al momento de brindar el servicio y luego sensibilizar los encargados de las áreas.

IV. OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Mejorar la calidad de servicio a los clientes externos.
2. Definir los protocolos de servicios o estándares de cultura de servicios a ser aplicados en la institución.
3. Mejorar la imagen global de la institución y ser referente de calidad en el servicio.
4. Sensibilizar los resultados con los directivos.

V. PROPUESTA

En su propuesta, el ofertante debe:

- Tener al menos 3 cartas de instituciones o compañías como referentes a las cuales le hayan brindado este tipo de servicios.
- 5 años experiencia como mínimo realizando diagnósticos o procesos de detección de necesidades en áreas de servicio al cliente.
- Auditores certificados, anexar los certificados de las formaciones que avalan el conocimiento.
- Todo el proceso debe ser en Santo Domingo, los resultados deberán ser presentados al Equipo Ejecutivo.



[Handwritten signature]