Posted on: 2023-03-17T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P1154714-03/23

Country: Panama

Institution: Inter-American Development Bank

Sector: Finance, Management and Administration, Finance, Accounting and Auditing, Fiscal and Taxation, Insurance and Pension, General - Finance, Management and Administration, Procurement, Project Management, Survey

Deadline: 2023-05-05T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: 5126/OC-PN-L1161

Project: Programa de Apoyo a la Transformación Digital de la Administración Tributaria en Panamá

Title: Muestras de Expresión de Interés para los Servicios de consultoría para el Diseño, Desarrollo e Implementación de una Solución Integral de Gestión de Atención al Contribuyente y Gestión de cobranza

---

Borrower/Bid No: PN-L1161

INVITACION A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERES

SERVICIOS DE CONSULTORIA

ANUNCIO PUBLICADO PORTAL DE PANAMÁ COMPRAS No. 2023-0-16-0-08-LP-019675

Institución: Ministerio de Economía y Finanzas/Dirección General de Ingresos

País: Panamá

Proyecto: Programa de Apoyo a la Transformación Digital de la Administración Tributaria en Panamá

Resumen: Contratación de Servicios de consultoría para el Diseño, Desarrollo e Implementación de una Solución Integral de Gestión de Atención al Contribuyente y Gestión de cobranza.

Contrato de Préstamo No. 5126/OC-PN-L1161

Licitación N°: SBCC-003-2023

Identificador: PN-L1161-P0010

Fecha límite: viernes 5 de mayo de 2023

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha recibido financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el Programa de Apoyo a la Transformación Digital de la Administración Tributaria en Panamá al interior de la Dirección General de Ingresos (DGI), y se propone utilizar una parte de los fondos para los contratos de servicios de consultoría.

Los servicios de consultoría ("los servicios") comprenden: el Diseño, Desarrollo e Implementación de una Solución Integral de Gestión de Atención al Contribuyente y Gestión de cobranza.

Objetivos de la consultoría

- Diseño, desarrollo e implementación de una herramienta que permita mejorar la gestión y administración de los contribuyentes.
- Facilitar, cumplir y mantener la capacidad de la demanda dentro de los parámetros de atención, producción, calidad y productividad de manera sostenible, en los diferentes canales de atención.

Objetivos Específicos

- Implementar a través del uso de la herramienta, el nuevo modelo operativo que permita transformar la atención y asistencia al contribuyente.
- Integrar efectivamente los distintos canales de atención de la DGI, enfocados en el Centro de Contacto (CC), Centro de Gestión de Cobro (CGC) y con el Canal Presencial - Plataforma, ofreciendo una solución integral de apoyo al contribuyente.
- Brindar informes de desempeños claves, para la toma estratégica de decisiones.

- Mantener la uniformidad y el estándar en las respuestas que se brindan a los usuarios, incluyendo el apoyo a los agentes humanos que realizan atención al público (Plataformas de Servicios, Contact Center).
- Proporcionar respuestas y en consecuencia lograr mejoras crecientes en la satisfacción de los contribuyentes, automatizando la atención y orientación a usuarios de los servicios de la DGI a través de una plataforma digital.
- Mejorar la imagen institucional y presencia en la transformación digital de la DGI.
- Eliminar los tiempos de espera presenciales y telefónicos actuales, debido a la alta demanda de los servicios.

Para el diseño de la plataforma a desarrollar se deberán considerar los siguientes puntos:

1. Debe tener un modelo de gestión integral que unifique la interrelación con el área de Gestión del Centro de Contactos, Canal Presencial – Plataforma y la de Gestión de Cobros.
2. La herramienta debe permitir gestionar, gerenciar, planear, proyectar y controlar productivamente la atención, por parte de los usuarios internos.
3. Debe incluir un sistema de chat virtual inteligente (Chatbot), que permita brindar marcos de conversación resolver, ayudar, facilitar y aportar información al usuario en los contextos de preguntas e interacciones escritas entre el usuario y el asistente conversacional.
4. La solución debe tener un sistema citas (presenciales y virtuales), que permita aumentar la capacidad de

interacciones.

5. Deberá tener las características que le permitan interconectar con el Sistema Tributario eTax2.0, de manera que permita la interacción y un mayor grado de atención para con el contribuyente.
6. La solución propuesta deberá permitir obtener la información analítica sobre cantidades, tiempos o datos que permitan conocer el desarrollo y alcance de la herramienta en cuanto a su funcionamiento con los usuarios que acceden a ella.
7. La firma consultora deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento de solución ofertada.
8. La firma consultora deberá brindar capacitación al personal técnico y funcional que designe la DGI para la implementación, operación y mantenimiento de la herramienta tecnológica, junto con la documentación necesaria para el manejo y utilización de la solución tecnológica.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) a través de la Dirección General de Ingresos (DGI), invita a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están calificados para suministrar los servicios.

Para demostrar que están calificados para suministrar los servicios para **el Diseño, Desarrollo e Implementación de una Solución Integral de Gestión de Atención al Contribuyente y Gestión de cobranza**, las firmas consultoras interesadas podrán anexar a su expresión de interés lo siguiente:

- Perfil detallado de la Firma Consultora, Consorcio o Asociación, según sea el caso, en caso de Consorcio o Asociación indicar cuál será la firma consultora líder;
- Descripción detallada de los trabajos o proyectos desarrollados por la firma consultora, **que estén relacionados con los objetivos y alcances descritos, para esta consultoría;**
- Cartas de referencia que evidencien su experiencia en **un proyecto similar al requerido en esta solicitud de Muestras de Expresión de Interés;**
- Metodología y resultados obtenidos en proyectos **similares** al requerido en esta invitación para presentación de Muestras de Expresión de Interés;
- Cualquier documento que estime necesario anexar, que compruebe la experiencia de la Firma Consultora, en la ejecución de consultorías relacionadas a los objetivos y el alcance de esta consultoría.

La lista corta incluirá un mínimo de cinco (5) y máximo de ocho (8) firmas elegibles, con una amplia representación geográfica. El Banco podría aceptar listas cortas que incluyan un número menor de firmas, en condiciones especiales.

Los consultores serán seleccionados conforme a los procedimientos indicados en las **Políticas para la Selección y Contratación de Consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-15**, y podrán participar en ella todos los consultores de países de origen que sean elegibles, según se especifica en dichas políticas.

Los consultores se podrán asociar con otras firmas en forma de asociación en participación (Joint Venture) o subconsultores con el fin de mejorar sus calificaciones. A los efectos de establecer la lista corta, la nacionalidad de la firma será la del país en que se encuentre legalmente constituida o incorporada y en el caso de asociación en participación, será la nacionalidad de la firma que se designe como representante.

Los Consultores serán seleccionados en base al método de *Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC),* descrito en las **Políticas para la Selección y Contratación de Consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-15.**

Los consultores interesados pueden obtener más información en la dirección indicada al final de esta licitación, durante horas hábiles de 8:00 a 16:00.

Presentación de la Muestra de Interés:

La entrega de Expresiones de Interés, consultas, preguntas o cualquier tema relacionado a este proceso, solo deben ser enviadas a los siguientes Correos Electrónicos:

- adquisiciones_patdat@mef.gob.pa;
- achanis@mef.gob.pa.

Recepción de Muestras de Interés:

- Día: viernes 5 de mayo de 2023
- Hora de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Ana Lorena Chanis

Especialista en Adquisiciones

PATDAT-BID

Dirección General de Ingresos (DGI)

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

Tel. (507) 507-7483

Correo: adquisiciones_patdat@mef.gob.pa

Attachments:

https://devbusiness.un.org/system/files/MEI%20CRM.pdf