Posted on: 2021-04-15T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P719159-04/21

Country: Dominican Republic

Institution: Inter-American Development Bank

Sector: Public Sector Management, Anti-corruption/Accountability, Organizational Capacity Development, General - Public Sector Management, Public-Private Partnerships, Sub-National Government

Deadline: 2021-04-30T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: 4114/OC-DR

Project: Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración tributaria y de la Gestión del Gasto Público en la República Dominicana

Title: Consultoría para la Actualización del modelo de servicio no presencial al contribuyente (call center, asistencia electrónica, Comunidad de ayuda y redes sociales)

Borrower/Bid No:

INVITACION A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERES

SERVICIOS DE CONSULTORIA

República Dominicana

Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público en República Dominicana

N° ***4114/OC-DR***

Componente I: Fortalecimiento de la Administración Tributaria

Consultoría Individual

Referencia No. ***Consultoría para la Actualización del modelo de servicio no presencial al contribuyente (call center, asistencia electrónica, Comunidad de ayuda y redes sociales)***

El Gobierno de la República Dominicana ha recibido financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo para el ***Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público en República Dominicana,*** y se propone utilizar una parte de los fondos para los contratos de servicios de consultoría.

Los servicios de consultoría ("los servicios") comprenden:

Actualizar el modelo de asistencia no presencial interactivo al contribuyente, considerando la experiencia de clientes y cultura de servicio que se ofrece en el canal no presencial interactivo para los servicios tributarios, ciudadanos y de vehículos de motor:

- ***Call center***
- ***Cuentas de correo institucional***
- ***Redes sociales***
- ***Comunidad de ayuda***

A continuación, el perfil requerido del consultor, el cual incluye los criterios mínimos requeridos del consultor a contratar para desarrollar esta consultoría. Además, se presentan los criterios que añaden valor agregado en la evaluación:

i. **Ser ciudadano o ciudadana o residente legal de un país miembro del BID.**

ii. **Dominio total del castellano escrito y verbal.**

iii. **Título Universitario en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Ingeniería en Sistema o Ingeniería Industrial indicado el CV.**

- Añade valor agregado si cuenta con Maestría o posgrado en Gestión de Calidad y Procesos, Alta Gerencia, Administración de empresas, Gestión estratégica de negocio, Marketing o en Servicio al Cliente.
- Añade valor agregado si cuenta con Especialidad en Gestión de Calidad y Procesos, Alta Gerencia, Gestión estratégica de negocio, Administración de empresas, Marketing o Servicio al Cliente

iv. **Experiencia Profesional General Mínima de diez (10) años indicado en el CV.**

- Añade valor agregado si cuenta con más del mínimo requerido.

v. **Tener dos (2) años de experiencia profesional como empleado o consultor trabajando con indicadores de calidad de servicio, lo cual debe estar indicado en el CV.**

- Añade valor agregado si cuenta con más del mínimo requerido

vi. **Tener dos (2) años de experiencia profesional como empleado o consultor en Call Center, lo cual debe estar indicado en el CV.**

- Añade valor agregado si cuenta con más del mínimo requerido.
- Añade valor agregado si cuenta experiencia profesional como empleado o consultor en canales electrónicos.

vii. **Tener tres (3) años de experiencia laborando como empleado o consultor en entidades bancarias, de seguro o telefónicas en posiciones relacionadas a la prestación de servicios, tales como Director, Encargado, Coordinador, Especialista, Analista, técnico de Servicio al Cliente, Ejecutivo de Cuentas, Gerente de servicios o cuenta, representante de atención al cliente o cualquier trabajo de consultoría enfocado en áreas de servicio al cliente, lo cual debe estar indicado en el CV.**

- Añade valor agregado si cuenta con más del mínimo requerido
- Añade valor agregado si cuenta con experiencia laboral como empleado o consultor en empresas o instituciones certificadas en una Norma Internacional de Calidad del Servicio basada en experiencia del clientes y cultura de servicio.
- Añade valor agregado si cuenta con experiencia en el uso de herramientas de medición de experiencia de clientes como por ejemplo NPS, Customer Journey, Blue Print .

viii. **Tener un (1) año de experiencia como docente o facilitador, lo cual debe estar indicado en el CV.**

- Añade valor agregado si evidencia que cuenta con más del mínimo requerido

La ***Dirección General de Impuestos Internos*** invita a los consultores elegibles a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están cualificados para suministrar los servicios.

El consultor será seleccionado 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*.

El Consultor será seleccionado con base al método Selección de ***Consultores Individuales*** *descrito* en las Políticas de Consultoría.

Las expresiones de interés deberán ser recibidas por escrito en la dirección indicada a continuación (por correo electrónico), a más tardar el ***viernes 30 de abril del 2021, a las 5:00 PM hora local República Dominicana.***

Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

Atención: ***Unidad Ejecutora Proyecto BID-DGII***

Teléfono: ***809-689-2181 ext: 2388, 2351***

Correo electrónico: *UEPBID@dgii.gov.do*

Website: *https://dgii.gov.do*