Posted on: 2022-01-04T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P900417-01/22

Country: Colombia

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: 2022-01-18T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: BID 5148/OC-CO

Project: Realizar diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio (negocio) para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN a nivel nacional

Title: Aviso para presentar expresiones de interés

Borrower/Bid No: Fondo DIAN para Colombia

FONDO DIAN COLOMBIA

PROGRAMA APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA DIAN

CONTRATO DE PRÉSTAMO BID 5148/OC-CO

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS

Selección Basada en Calidad y Costo – SBCC

PAMD – 064- CF-SBCC-21

EL FONDO DIAN PARA COLOMBIA - FDC ha suscrito el Contrato de Préstamo BID 5148/OC-CO con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID por un monto de US$250.000.000 (Doscientos Cincuenta millones de dólares americanos). Estos recursos están dirigidos a financiar el Programa *"Apoyo a la Modernización de la DIAN"*, cuyo objetivo principal es mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria y aduanera de la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y los objetivos específicos de la primera operación del Programa son: (i) mejorar el modelo de gobernanza institucional que contribuya a la eficacia de la gestión tributaria y aduanera; y (ii) mejorar la eficiencia de la gestión tecnológica.

El programa comprende tres componentes:

1. Componente 1. Organización Institucional y Recursos Humanos.

2. Componente 2. Control y cumplimiento tributario y aduanero.

3. Componente 3. Plataforma Tecnológica, datos y seguridad de la información.

Para dar cumplimiento a los objetivos del Programa, parte de los recursos del Componente 2, serán destinados a efectuar los pagos contemplados en virtud de la contratación de una firma consultora que ejecute el siguiente objeto: *"Realizar diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio (negocio) para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN a nivel nacional".*

El Fondo DIAN Colombia, en el marco del Programa BID 5148/OC-CO invita a los consultores elegibles a expresar su interés en prestar los servicios de consultoría, para conformar la lista corta sobre la cual se efectuará el proceso de selección mencionado, el cual se adelantará por el método: Selección Basada en Calidad y Costo - SBCC indicado en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el BID GN 2350-15. Solo podrán manifestar interés personas jurídicas de forma individual o en APCA (Asociación en Participación o Consorcio o Asociación).

CONDICIONES: Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que compruebe que están calificados e indique experiencia para desarrollar la consultoría (folletos, descripción de trabajos que se relacionen con el objeto de este contrato, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Los consultores se podrán asociar con el fin de mejorar sus calificaciones formando una APCA: Asociación en participación, consorcio o asociación <u>o cualquier otra figura asociativa en la que se responda solidariamente por la ejecución del contrato).</u>

<u>Dichas personas jurídicas deberán presentar:</u>

1. Carta firmada por el representante legal de la firma expresando el interés de participar en el proceso de selección. (Anexo 1)
2. Presentación de la firma (Anexo 2). Además de la información que se incluya dentro del anexo, la firma deberá presentar su CV (Currículum Vitae) donde se muestre claramente la firma y por qué es la mejor opción para satisfacer las necesidades.

3. Experiencia de la firma relacionada (Anexo 3). Las firmas interesadas deberán acreditar experiencia en mínimo tres (3) contratos con entidades privadas, públicas o gubernamentales relacionados con servicio al cliente, cuyo valor individual supere los cien mil dólares (USD 100.000) y donde en cada uno se hayan involucrado, canales, procesos, servicios y/ o productos destinados a más de 100 mil clientes.

Adicionalmente, los contratos presentados deberán cumplir con al menos tres de los siguientes criterios:

a. Transformación de procesos y procedimientos de atención al cliente.

b. Diseño de modelos de servicio corporativos centrados en el cliente.

c. Gestión de proyectos en mejoramiento de la experiencia al cliente en canales de atención virtuales, digitales, presenciales y telefónicos.

d. Diagnóstico y diseño de portafolio de trámites y servicios hacia el cliente externo.

e. Procesos de análisis de datos para el desarrollo de campañas y estrategias de mejora del servicio al cliente.

La manifestación de interés deberá acompañarse con la copia de los documentos vigentes de existencia o constitución del proponente, que permitan acreditar su objeto social, su duración, su representante legal y las facultades del mismo. Para el caso de APCAS cada uno de sus miembros deberá presentar la documentación anteriormente solicitada.

Para la experiencia se tendrá en cuenta:

- Si la experiencia fue ejecutada por la firma que se presenta (no filiales).
- Si la firma que se presenta es una sucursal, se tendrá en cuenta la experiencia de la casa matriz.
- Si la firma que se presenta corresponde a una filial o equivalente, no se tendrá en cuenta la experiencia de la casa matriz.

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LACONSULTORÍA:

La consultoría debe realizar el diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio (negocio) que permita transformar, innovar, alinear, implementar y estandarizar la experiencia del cliente, en el servicio que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a nivel nacional.

En el marco del objetivo estratégico de lograr mayor cercanía con el ciudadano, el alcance de la presente consultoría pretende liderar una transformación digital hacia la experiencia positiva del cliente cuyas prioridades sean centrar la gestión institucional en los grupos de valor[1] y el uso de las TIC más que en los procesos; orientándola estratégicamente a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mejorando la satisfacción, confianza e incrementando los niveles de cumplimiento y recaudo voluntario. En cumplimiento de lo establecido se espera de esta consultoría:

1. Un diagnóstico a nivel nacional de la situación actual del modelo de servicio (negocio) que priorice el análisis del Portafolio de trámites y servicios, Customer Journey Map - CJM o mapa de viaje o de experiencia del cliente y del modelo de relacionamiento, para el total de los trámites y servicios, canales de atención y de los segmentos de clientes.
2. El desarrollo de los componentes para la transformación digital de la cercanía y centralización en el cliente, como son: el nuevo modelo de servicio, el nuevo portafolio de trámites y servicio y los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente.
3. Establecimiento de un plan de sostenibilidad y de divulgación de los resultados de la consultoría

DURACIÓN: Se ha previsto que el contrato se ejecute en un plazo de 12 meses aproximadamente

PRESUPUESTO: El valor de la consultoría a ejecutar se estima en la cantidad de USD$400.000 incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

Nota 1: La información suministrada en esta expresión de interés no debe superar las 30 páginas.

Las firmas interesadas deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidos en las políticas del BID, las cuales podrán ser consultadas en la página Web:

http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399

Nota 2: En ningún caso se revisarán Hojas de Vida de profesionales presentados con la expresión de interés.

Nota 3: No se aceptan asociaciones entre personas naturales o entre personas naturales y personas Jurídicas.

Nota 4. La publicación del presente aviso y la posterior presentación de Expresiones de Interés no configuran ningún derecho para los interesados, ni ninguna obligación para adelantar el o los procesos de contratación por parte del

FDC.

Nota 5. Los formatos a adjuntar deben diligenciarse en español.

Los consultores interesados en este proceso pueden obtener más información en la siguiente dirección electrónica: adquisiciones@fondodian.gov.co indicando claramente el número del Proceso PAMD – 064- CF-SBCC-21

Se recibirán las expresiones de interés **a más tardar el 18 de enero de 2022 hasta las 11:59 pm hora de Colombia** para lo cual la documentación y manifestación de interés debe remitirse al correo:

adquisiciones@fondodian.gov.co

Solamente deben utilizar este medio de envío

ANEXO 1
CARTA DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

Ciudad, *dd/mm/aaaa*

A: FONDO DIAN COLOMBIA

Señoras/Señores:

El abajo firmante, legalmente autorizado para actuar en nombre de la firma XXXXXXX, expreso el interés en prestar los siguientes servicios de consultoría para realizar el diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio (negocio) que permita transformar, innovar, alinear, implementar y estandarizar la experiencia del cliente, en el servicio que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a nivel nacional.

Esta manifestación de interés no implica ningún compromiso contractual.

Para el efecto declaro que estoy debidamente facultado para firmar la manifestación de interés

Autorizamos expresamente a la DIAN como entidad ejecutora del FDC para verificar toda la información incluida en ella.

Atentamente,

Nombre de la firma:
Nombre del Representante Legal:
Dirección de correo:
Correo electrónico:
Telefax:
Ciudad y país:

_____
Firma del Representante Legal

[1] Grupos de valor o segmentos: refiere a los Macrosegmentos, segmentos y/o microsegmentos. La DIAN entregará la metodología y clasificación actual.

ANEXO 2

DATOS Y ANTECEDENTES GENERALES DE LA FIRMA

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre de la firma consultora:	
NIT:	
Nombre del representante legal:	
Nombre persona de contacto:	
E-mail de la persona de contacto:	
Ciudad y País:	
Dirección:	
Teléfono:	
Principales productos y servicios	
Años de experiencia general	
Años de experiencia específica en proyectos similares	

Las firmas o Apcas pueden adjuntar la documentación que consideren pertinente (**copias simples**)

ANEXO 3

Ficha de contratos realizados por la firma con la experiencia requerida

Utilizando el formato que sigue, proporcionar información sobre cada uno *(diligenciar una ficha por cada contrato de la experiencia solicitada)* de los trabajos para los que la firma fue contratada legalmente, como persona jurídica, o como una de las principales firmas integrantes de una asociación. *Todos los campos son de obligatorio diligenciamiento*.

Nombre/Objeto del trabajo/contrato:		País:
Lugar dentro del país:		Nº del contrato:
Nombre del Contratante:		Correo electrónico contratante:
Dirección:		Teléfono:
Fecha de iniciación (día/mes/año):	Fecha de terminación (día/mes/año):	Valor aproximado en dólares de los Estados Unidos de América (a la firma del contrato, incluir TRM si el contrato no se suscribió en esta moneda) o en pesos colombianos.
Nombre de los consultores asociados (APCAS), y porcentaje de participación, si los hubo: ***(Información relevante para validar experiencia)*:**		
Incluye los aspectos exigidos:		Las firmas interesadas deberán acreditar experiencia en mínimo tres (3) contratos con entidades privadas, públicas o gubernamentales relacionados con servicio al cliente, cuyo valor individual supere los cien mil dólares (USD 100.000) y donde en cada uno se hayan involucrado, canales, procesos, servicios y/ o productos destinados a más de 100 mil clientes. SI__ NO__ : Adicionalmente, los contratos presentados deberán cumplir con al menos tres de los siguientes criterios: a. Transformación de procesos y procedimientos de atención al cliente. SI __ NO__ b. Diseño de modelos de servicio corporativos centrados en el cliente. SI __ NO__ c. Gestión de proyectos en mejoramiento de la experiencia al cliente en canales de atención virtuales, digitales, presenciales y telefónicos. SI__ NO__ d. Diagnóstico y diseño de portafolio de trámites y servicios hacia el cliente externo. SI __ NO__

	e. Procesos de análisis de datos para el desarrollo de campañas y estrategias de mejora del servicio al cliente. SI__ NO__
Descripción del proyecto:	
Breve descripción de los servicios efectivamente provistos por el personal de la firma (*indicar claramente las actividades contempladas en el trabajo realizado en un máximo de 20 renglones)*	

Nota 1: Anexar el contrato o los apartes del contrato, certificaciones u otros documentos donde se evidencie la inclusión de los aspectos exigidos y marcados como SI.

Nota 2: No se debe modificar los títulos, el orden, no incluir columnas ni filas al presente formato.

Attachments:

https://devbusiness.un.org/system/files/Aviso%20Modelo%20de%20Servicio%20VSD.pdf