Posted on: 2022-06-15T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P992384-06/22

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: 2022-06-30T00:00:00.00-04:00

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: Actualización del modelo de servicio no presencial al contribuyente

---

Borrower/Bid No: SDP-BID-DGII-02-2022

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

Selección Basada en las Calificaciones de los Consultores (SCC)

Referencia No***. Actualización del modelo de servicio no presencial al contribuyente.***

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:

Contratar los servicios de una empresa para revisar, diseñar y actualizar el modelo de asistencia de los canales alternos

(Centro de Asistencia Telefónica (CAT), Cuentas de Correo Institucionales (Información y Oficina Virtual), Comunidad de Ayuda, Oficina Virtual, Chat en Línea, Asistencia por Videollamada, Redes Sociales y Portal Web), considerando la experiencia que se brinda a los contribuyentes y ciudadanos en dichos canales para los servicios y trámites tributarios.

Criterios preliminares requeridos a la firma a contratar para desarrollar esta consultoría:

1) Originaria de un país miembro del Banco.

2) Demostrar experiencia mínima de cinco (5) años en proyectos de Experiencia del Cliente, se debe evidenciar dicha experiencia con carta(s) de satisfacción de clientes por los servicios prestados. La antigüedad de estos proyectos no debe superar los últimos diez (10) años.

a. No se permite entregar referencias provistas por la DGII.

3) Listado de al menos tres (3) clientes distintos a los clientes presentados en el punto 2 que contenga nombre de la empresa, persona de contacto, número de teléfono, correo electrónico y tipo de servicio contratado los cuales deben estar relacionado a los servicios solicitados.

4) Referencia de un (1) caso de éxito en la implementación de *Experiencia del Cliente en Canales Alternos*, lo cual deberá ser evidenciado con una (1) carta de satisfacción de clientes por los servicios presentados.

5) Presentar Estructura organizacional de la empresa donde se constate la cantidad y distribución de empleados.

La **Dirección General de Impuestos Internos** 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 cualificados para suministrar los servicios.

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 licitantes 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 subcontratistas 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 **Selección Basada en las Calificaciones de los Consultores (SCC)** descrito en las Políticas de Consultoría.

Los consultores interesados pueden obtener más información en la dirección indicada al final de esta invitación a presentar expresiones de interés, durante horas hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM

Las expresiones de interés deberán ser recibidas por escrito en la dirección indicada a continuación (personalmente o por correo electrónico), a más tardar el **30 de junio de 2022, a las 5:00 PM hora local.**

Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

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

Dirección: ***Av. México #48, Gascue, Sede Central DGII, 4to piso, lado A***

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

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

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