

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>