



SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

PROGRAMA REFORMA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

PRÉSTAMO BID No. 2653/OC-EC

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"SERVICIO DE CONSULTORÍA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS – FASE II"

Solicitud de Propuestas No. RGP—125-SBCC-CF-30

El Gobierno del Ecuador ha recibido financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para llevar a cabo la ejecución del Programa de Reforma Institucional de la Gestión Pública, y la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), como entidad beneficiaria del Programa se propone utilizar una parte de los fondos para el contrato de servicios de consultoría: **Evaluación y Medición de la Percepción Ciudadana para la Mejora de los Servicios Ciudadanos - Fase II**

Los servicios de consultoría comprenden:

Realizar la evaluación de la percepción de la calidad de 30 servicios públicos de acuerdo a la guía metodológica para medir y evaluar la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos que brinda la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva; a través de una estrategia que contemple el diseño de las evaluaciones, identificación de atributos de los servicios y definición de los índices de satisfacción de los servicios. Para lo cual se contempla:

- Diseñar, medir y ejecutar la evaluación de la percepción ciudadana de la calidad de treinta (30) servicios públicos priorizados a nivel nacional, de acuerdo a la metodología para medir y evaluar la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos que brinda la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva y con el uso de herramientas cuantitativas con el fin de obtener resultados segmentados de acuerdo al tipo de servicio en el territorio a ciudadanos.
- Identificar los atributos de calidad de treinta (30) servicios públicos priorizados a nivel nacional mediante la aplicación de la metodología diseñada y con el uso de herramientas de evaluación cualitativa con el fin de obtener insumos para el diseño de herramientas de la evaluación cuantitativa.
- Definir los índices de satisfacción de cada servicio en base a la medición de la percepción de treinta (30) servicios públicos priorizados a nivel Zonal (conforme las 9 zonas de SENPLADES), a nivel regional, a nivel provincial y por cada servicio priorizado.



La Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) invita a firmas consultoras elegibles o asociaciones de estas, a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están cualificados para suministrar los servicios, con experiencia en:

- Diseño de metodologías y Ejecución de evaluaciones cualitativas y cuantitativas de percepción de calidad de servicios.

La lista corta debe incluir seis firmas con una amplia representación geográfica; no más de dos podrán pertenecer al mismo país.

Valor del Contrato.- El valor referencial de la consultoría es de TRESCIENTOS DIEZ MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 310.000,00), más el valor correspondiente al IVA.

Plazo.- El plazo de ejecución de la consultoría será de doscientos días (200) calendario.

Contenido- Las manifestaciones de interés o expresiones de interés deberán contener información cuantitativa y cualitativa precisa y concisa que demuestre la experiencia de las firmas y/o asociaciones de estas, con énfasis en aquella relacionada con la ejecución de actividades similares descritas en este documento.

El formato de presentación de la información para las expresiones de interés presentadas, podrá ser solicitado al correo electrónico: luis.morales@administracionpublica.gob.ec, con copia a programa.bid@administracionpublica.gob.ec.

Evaluación.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), evaluará las manifestaciones o expresiones de interés presentadas como resultado de la presente convocatoria, y conformará una lista corta de un máximo de seis (6) firmas consultoras y/o asociaciones de estas, no más de dos podrán pertenecer al mismo país, a quienes se les invitará a presentar sus propuestas técnicas y de precio para contratar los servicios de consultoría de la especie.

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.

Proceso de selección.- La contratación de los servicios de consultoría se efectuará mediante un proceso de **Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC)** de acuerdo con los procedimientos del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, detallados en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9, cuya versión se encuentra disponible en la página www.iadb.org. Podrán participar en ella todos los licitantes de países de origen que sean elegibles, según se especifica en dichas políticas.



Lugar y fecha de presentación.- Las manifestaciones o expresiones de interés se presentarán en forma física o copia magnética, en sobre cerrado o por correo electrónico, a más tardar hasta las 16H00 una vez transcurridos quince (15) días calendario a partir de la fecha de publicación, en la dirección que se indica a continuación:

Secretaría Nacional de la Administración Pública

Atención: Ing. Pedro José Zuloaga Alvarado

Coordinador General Administrativo Financiero

Dirección: Av. Shyris N44-93 y Río Coca,

Edif. Ocaña, Tercer Piso, en la Coordinación Administrativa Financiera

Correos electrónicos: programa.bid@administracionpublica.gob.ec

luis.morales@administracionpublica.gob.ec.

D.M. Quito, 01 de diciembre de 2015

ING. PEDRO ZULOAGA

COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA