



SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PROGRAMA REFORMA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA
PRESTAMO BID No. 2653/OC-EC

"MODELO DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE CONTACTO CIUDADANO-CONTACT CENTER CENTRALIZADO"

Solicitud de Propuestas No RGP-171-SBCC-CF-62

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. 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: **Modelo de Gestión e Integración de Sistemas de Contacto Ciudadano-Contact Center Centralizado**.

Los servicios de consultoría comprenden:

Desarrollar y auditar la implementación de un modelo de gestión e integración de sistema de Contacto Ciudadano, Contact Center que se base en un análisis sistemático de las operaciones Call y Contact Center de las instituciones que se prioricen de la Función Ejecutiva para la adopción de normas, procesos y protocolos internacionales. Para lo cual se contempla:

- Evaluación de acuerdo al impacto social y criterios propios de las operaciones call y contact center de las instituciones de la Función Ejecutiva priorizadas.
- Diagnóstico de la situación inicial del Contact Center en las instituciones priorizadas.
- Modelo de gestión para la implementación del Contact Center.
- Levantamiento de procesos y procedimientos del Contact Center.
- Metodología para el monitoreo de transacciones.
- Procedimiento para análisis de datos.
- Herramientas de gestión y control de la operación Contact Center.
- Determinación de las necesidades básicas de la infraestructura física requerida para la operación del Contact Center.
- Evaluación de la calidad de la operación y administración de los Contact Center a ser replicados.
- El diseño y ejecución de capacitación para asegurar la sostenibilidad del sistema implementado.

Con estos antecedentes la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) convoca a firmas consultoras o asociaciones de estas originarias de países miembros del BID, con experiencia en:

- Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad
- Implementación de Modelos de Gestión Call/Contact Center

A presentar sus manifestaciones de interés o expresiones de interés para participar en el proceso de contratación de una firma para la consultoría "**Modelo de Gestión e Integración de Sistemas de Contacto Ciudadano-Contact Center Centralizado**".

Valor del Contrato.- El valor referencial de la consultoría es de CIENTO CINCUENTA MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 150.000,00), más el valor correspondiente IVA.



Plazo.- El plazo de ejecución de la consultoría será de doscientos setenta (270) días 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 al objeto del concurso.

El formato de presentación de la información para las expresiones de interés presentadas podrá ser solicitado al correo electrónico: roberto.almendariz@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 a quienes se les invitará a presentar sus propuestas técnicas y económicas para contratar los servicios de consultoría.

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.

Lugar y fecha de presentación.- Las manifestaciones o expresiones de interés se presentarán en forma física en sobre cerrado o copia magnética, o por correo electrónico a más tardar hasta las 16H00 una vez transcurridos siete (7) 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: roberto.almendariz@administracionpublica.gob.ec con copia a programa.bid@administracionpublica.gob.ec

D.M. Quito, 06 de octubre de 2015

ING. PEDRO ZULOAGA
COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO
SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA