

AVISO DE EXPRESIÓN DE INTERÉS

PROYECTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA / TAX ADMINISTRATION INSTITUTIONAL DEVELOPMENT PROJECT

PRÉSTAMO No. 7127-ME

SERVICIOS DE CONSULTORIA / CONSULTING SERVICES

Country: Mexico

Sector: Consultants

Development Business Edition On line

Issue Date:

Deadline:

Esta invitación a presentar expresiones de interés se formula como resultado del anuncio general de adquisiciones para este proyecto publicado en el Development Business numero 598, del 16 de enero del 2003.

El Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, representado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, ha recibido el préstamo 7127-ME en diversas monedas, del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), para financiar parcialmente el Proyecto de Desarrollo Institucional para la Administración Tributaria.

El Proyecto tiene como objetivo principal mejorar el Cumplimiento Impositivo y reducir la evasión de impuestos internos nacionales para aumentar los ingresos del gobierno incrementando la eficiencia y eficacia del Servicio de Administración Tributaria (SAT) del Gobierno Mexicano.

Objetivos específicos: A) Fortalecer el esfuerzo continuo del SAT por proveer mejores servicios e incrementar la transparencia de la institución incorporando tecnología y sistemas de punta. B) Establecer un mejor marco para la planeación y dirección de Recursos Humanos, financieros y físicos. C) Mejorar la comunicación interna, facilitando el acceso a bases de datos con sistemas de seguridad que garanticen certeza jurídica a los contribuyentes. D) Desarrollar estrategias para el aseguramiento y la integridad de la información; mejora y actualización de los sistemas informáticos del SAT. E) Aumentar la calidad de los procesos de control de obligaciones de los contribuyentes para mejorar los niveles de recaudación. F) Integrar elementos de aplicación de normas, auditoria y legalidad del SAT, entre otros, para aumentar la eficacia del control de la evasión y elusión fiscal. G) Establecer indicadores de planeación estratégica más precisos y mejorar a la gestión en todos los niveles. El proyecto entro en efectividad el 28 de marzo de 2003 y su fecha de terminación es el 31 de diciembre de 2006.

El Servicio de Administración Tributaria órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SAT) invita a consultores elegibles a expresar su interés en diseñar y ejecutar una estrategia integral para desarrollar el Subproyecto “**Mentalidad en el servicio**”, que corresponde al componente A. e SAT / Servicio al contribuyente arriba indicado, tiene como objetivo estructurar un modelo de capacitación que propicie en el personal de Asistencia al Contribuyente, una filosofía permanente sobre la actitud y calidad en el servicio, reconociendo la importancia de su función en la Administración Tributaria e identificando aquellos elementos que coadyuven a propiciar y mejorar la eficiencia en la atención, todo ello con el propósito de elevar la calidez en la atención e incrementar la calidad de servicio en la actividad Tributaria.

El Subproyecto se ejecutará en un período de 6 meses. Dada la naturaleza de los términos de referencia, se anticipa la necesidad de que los consultores empleen especialistas nacionales e internacionales (individuos o agencias) y establezcan alianzas con organizaciones locales para la ejecución de los trabajos requeridos.

Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están calificados para suministrar los servicios de acuerdo a los siguientes alcances:

1. Detección de necesidades de Capacitación, que se aplicará en los Módulos de Atención al Contribuyente para identificar conductas a reforzar y áreas de oportunidad en la atención.
2. Diseño e implantación del Modelo de Capacitación integral y permanente 2004-2005, se logrará sensibilizar, promover y fortalecer una filosofía de atención en la prestación de servicios de calidad y en la satisfacción de necesidades de los contribuyentes, mediante un compromiso individual y de equipo en todos los Módulos de Atención al Contribuyente del SAT.
3. Impartición de 81 eventos de capacitación a nivel nacional en los 31 estados de la República Mexicana y el Distrito Federal.
4. Capacitación aproximada de 2,000 Servidores públicos del SAT, a través de los 81 eventos señalados.
5. Brindar como valor agregado al evento las herramientas y habilidades para generar un ambiente laboral agradable, mejorar las relaciones interpersonales y fomentar la comunicación entre las áreas de trabajo.
6. La empresa consultora diseñará un manual, instructivo o reglas de acción en la atención al público, para que el personal del SAT los aplique permanentemente como guía de actuación en su función diaria.

Durante el desarrollo de este Subproyecto el consultor deberá reportar resultados periódicos generados de la capacitación proporcionada, apoyada con material didáctico y visual para fortalecer la filosofía del servicio.

Los consultores serán seleccionados conforme a los procedimientos indicados en el folleto del Banco Mundial titulado Normas: Selección y Contratación de Consultores por Prestatarios del Banco Mundial, enero de 1997 (revisada septiembre de 1997, enero de 1999 y mayo de 2002).

Los consultores interesados pueden obtener mayor información con relación a este Subproyecto en la Administración Central de Sistemas de Calidad de la Administración General de Asistencia al Contribuyente – Servicio de Administración Tributaria, en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas, en París 15, Piso 12, col. Tabacalera, C.P. 06030, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F. Tel. y Fax (01) (55) 9158-5791, E-mail: marcela.garza@sat.gob.mx a la atención de la Lic. Marcela de los Ángeles Magaña de la Garza.

Las expresiones de interés se recibirán en la siguiente dirección: Sinaloa 43, Piso 12, Col. Roma Sur, C. P. 06700, México, D. F., Tel. y Fax: (52) (55) 9158-9022. E-mail: capbm@sat.gob.mx, a la atención del Lic. Víctor Valencia Zavala, Coordinador Administrativo del Proyecto Banco Mundial, a mas tardar el día 10 de septiembre del 2003.