

SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Selección #: ME-T1467-P003.

Método de selección: Selección Competitiva Completa.

País: México.

Sector: Departamento de Instituciones para el Desarrollo (IFD) - División de Gestión Fiscal y Municipal (FMM).

Financiación - TC #: ME-T1467.

Proyecto #: ATN/OC-18835-ME.

Nombre del TC: Fortalecimiento de la Gestión Tributaria de la Ciudad de México.

Descripción de los Servicios: Consultoría para el diseño, aplicación y análisis de encuestas a contribuyentes para identificar sus perfiles y medir su satisfacción respecto a los servicios de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) de la CDMX. Subtesorería de Administración Tributaria.#

Enlace al documento TC: <https://www.iadb.org/es/project/ME-T1467>

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) está ejecutando la operación antes mencionada. Para esta operación, el BID tiene la intención de contratar los servicios de consultoría descritos en esta Solicitud de Expresiones de Interés. Las expresiones de interés deberán ser recibidas usando el Portal del BID para las Operaciones Ejecutadas por el Banco <http://beo-procurement.iadb.org/home> antes de *29 de abril del 2022* 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Los servicios de consultoría ("los Servicios") buscan *realizar una encuesta de salida en las instalaciones de las oficinas de atención a contribuyentes y kioscos de la Tesorería distribuidas en el territorio de la Ciudad de México. La primera parte de la encuesta busca identificar las características y perfiles de los contribuyentes de la Ciudad de México, dividida geográficamente en tres zonas: Nor-Oriente, Poniente y Sur, obteniendo con el resultado de la misma elementos identificativos como son comportamientos y hábitos de consumo, preferencia de métodos de pago, preferencia de servicios públicos, etc.*

La segunda parte de la encuesta busca medir los niveles de satisfacción de los servicios ofrecidos en materia de recaudación, así como obtener sugerencias y quejas respecto de estos.

La finalidad de la encuesta será tener elementos de sondeo que permita a la Tesorería de la Ciudad de México la toma de decisiones en materia de servicios de recaudación.

Encuesta Parte 1. *Comportamiento y preferencias de los contribuyentes. Esta parte de la encuesta deberá contar con las características necesarias para identificar el tipo de contribuyente (persona física o moral), respondiendo de forma especial, pero no limitada, las siguientes preguntas:*

- *¿Cuál es el tipo de contribución más recurrente?*
- *¿Cuáles son sus preferencias de consumo y de métodos de pago?*
- *¿Cuáles son sus preferencias respecto de los servicios públicos en materia de impuestos?*

Los resultados deberán arrojar características generales para obtener un perfil de contribuyente de acuerdo con la zona donde sea aplicada la misma, para lo cual se realizará la encuesta en oficinas y módulos de

Tesorería ubicados y distribuidos en las 3 zonas geográficas en que se divide el territorio de la Ciudad de México para efectos recaudatorios que son la zona nor-oriental, poniente y sur.

Encuesta Parte 2. Satisfacción de los servicios ofrecidos en materia de recaudación. Esta parte de la encuesta deberá contener los elementos necesarios y suficientes para medir el nivel de satisfacción de los encuestados clasificándolos por tipo de persona (física, moral), contribuciones recurrentes, zona geográfica de la ciudad (de acuerdo con la división nor-oriental, poniente y sur), tipos de servicios u oficina a los que acude y calificaciones en un rango del 1 al 5 (donde 1 es muy satisfactorio y 5 es nada satisfactorio). Así mismo, se deberán incluir preguntas abiertas relacionadas a quejas y sugerencias. Se espera que con la información obtenida con la aplicación de esta parte de la encuesta se cuente con elementos para la toma de decisión en materia de servicios de recaudación.

Este objetivo se busca con el desarrollo de los siguientes productos:

- Propuesta del instrumento de encuesta a ser aplicada.
- Informe de la aplicación de la encuesta en campo.
- Entrega de resultados del análisis de la información y bases de datos.
- Entrega de Informe final de Resultados.

#

Actividades Específicas:

Obtener a través de los resultados de la encuesta, elementos cuantitativos y cualitativos relacionados con las preferencias de los contribuyentes en las materias de pagos y servicios, así como los niveles de satisfacción para con los servicios públicos en materia de recaudación y las sugerencias hacia el ente público a fin de poder determinar estrategias y acciones en la materia.

Los productos se llevarán a cabo a través de las siguientes actividades principales:

Actividad 1: Detallar la información que se requiere obtener con la aplicación.

- Hábitos de consumo
- Tipo de contribuyente (persona moral o física, contribución particular o empresarial)
- Preferencias de servicios públicos en materia de recaudación y tesorería
- Recomendaciones y sugerencias relacionado con los servicios de tesorería
- Preferencias de medios de pago de contribuciones
- Frecuencia para acudir a oficinas públicas recaudatorias

Actividad 2: Diseño de encuesta.

- Diseñar una propuesta para el instrumento de encuesta a ser aplicada, la muestra representativa, así como el plan de aplicación, incluyendo el periodo de levantamiento, cronograma, la logística para la aplicación, los medios de aplicación y cualquier cuestión relevante que se deba de tomar en cuenta. En total, la SAF cuenta con 95 puntos donde es posible levantar las encuestas, todos ubicados dentro de la Ciudad de México, que incluyen 24 oficinas de Administración Tributaria y Administraciones Auxiliares, 10 Centros de Servicios, 6 Tesorerías Express, 34 Kioscos de Tesorería fijos y 2 móviles, y en el área de cajas de las 19 oficinas del Sistema de Aguas de la Ciudad de México. La firma deberá de determinar en qué puntos resulta más conveniente llevar a cabo la aplicación de encuestas buscando eficiencia y eficacia para este proceso.
- Para el diseño de la propuesta de encuesta se deberán de tomar en cuenta los siguientes datos a ser recabados como mínimo:
 - Preferencias de métodos de pago (efectivo, cheque, tarjeta crédito o débito, domiciliado, portales bancarios, tiendas de autoservicio, tiendas de conveniencia, farmacias, aplicaciones móviles, otros especificar).
 - Preferencias de lugares de pago (oficinas públicas –administraciones tributarias, centros de

servicio, kioscos, oficinas SACMEX-, auxiliares de tesorería, pagos a través del uso de tecnologías vía internet).

- *Nivel de satisfacción en la atención de las diferentes oficinas recaudadoras, así como los servicios de los auxiliares de Tesorería.*

Actividad 3: Elaboración de informe de resultados.

- *Detalle de Encuesta, muestra y el plan de aplicación en campo a los contribuyentes y ciudadanía en general en oficinas seleccionadas que prestan los servicios de recaudación en la ciudad.*
- *Análisis de los resultados, interpretación y conclusiones.*

El proyecto tendrá una duración de 6 meses. Se espera que la firma consultora cuente con un equipo de trabajo en México. Las firmas pueden subcontratar a los expertos en el área que consideren necesarios para cumplir con los requisitos en experiencia y conocimiento de los términos de referencia.

Las firmas consultoras elegibles serán seleccionados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Banco Interamericano de Desarrollo: [Política para la Selección y Contratación de Firmas Consultoras para el Trabajo Operativo ejecutado por el Banco - GN-2765-4](#). Todas las firmas consultoras elegibles, según se define en la política, pueden manifestar su interés. Si la Firma consultora se presentara en Consorcio, designará a una de ellas como representante, y ésta será responsable de las comunicaciones, del registro en el portal y del envío de los documentos correspondientes.

El BID invita ahora a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios descritos arriba donde se presenta un [resumen de los Términos de Referencia](#) de esta asignación. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que están calificadas para suministrar los servicios (folletos, descripción de trabajos similares, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Las firmas consultoras elegibles se pueden asociar como un emprendimiento conjunto o en un acuerdo de sub-consultoría para mejorar sus calificaciones. Dicha asociación o emprendimiento conjunto nombrará a una de las firmas como representante.

Las firmas consultoras elegibles que estén interesadas podrán obtener información adicional en horario de oficina, 09:00 a.m. - 5:00 PM (Hora de Washington DC), mediante el envío de un correo electrónico a: andresmu@iadb.org, con copia a nellyc@iadb.org y a alejandrode@iadb.org

Banco Interamericano de Desarrollo

División: *IFD/FMM*

Atención: *Andrés Muñoz*

Avenida Paseo de la Reforma N° 222 Piso 11

Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, 06600.

Tel: *+52 55 9138 6217*

Email: andresmu@iadb.org

Sitio Web: www.iadb.org