

Quito, 14 de agosto de 2025

SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS

Ecuador
Proyecto “Red de Protección Social”
Acuerdo de Préstamo No. BIRF 8946-EC

OBJETO: SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS OPERADORES DE BALCONES DE SERVICIO Y CALL CENTER DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Código No.: C2-MIES-108

El Gobierno del Ecuador ha recibido financiamiento del Banco Mundial para financiar el proyecto “Red de Protección Social”, y se prevé destinar parte de estos recursos para el proceso de contratación de un SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS OPERADORES DE BALCONES DE SERVICIO Y CALL CENTER DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.

Los servicios de consultoría comprenden levantar un diagnóstico situacional de las condiciones de los balcones de servicios a nivel nacional, incluyendo escenarios de infraestructura, talento humano, medios tecnológicos, necesidades de interoperabilidad, necesidades de actualización técnica y demás circunstancias que limitan un trato digno a la ciudadanía. Desarrollar una malla de capacitaciones. Versará sobre las necesidades levantadas en el diagnóstico, así como aspectos técnicos del servicio, trato con enfoque de derechos humanos, género, interculturalidad e intergeneracional. Además, se incluirá un módulo sobre el manejo del estrés y técnicas de autocuidado. Identificar y mapear los servicios recurrentes que se requieren para fortalecer los conocimientos de atención y derivación, al menos levantarán por cada distrito, cantón o provincia: Fiscalía, Ministerio de Salud, Consejo de la Judicatura, Juntas de Protección, Tenencias Políticas, entre otras que se requieran.

El plazo de ejecución de los servicios de esta consultoría se realizará en 60 días, contados a partir de suscripción del contrato, de acuerdo al cronograma de entrega de productos determinado en los términos de referencia, anexos a este documento.

La firma consultora deberá tener una experiencia de al menos sesenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 60,000.00) en los últimos 5 años en la ejecución de consultorías institucionales o proyectos de fortalecimiento de capacidades; diagnósticos organizacionales o de servicios públicos; diseño e implementación de procesos de capacitación a gran escala; mejora de atención ciudadana o procesos de interoperabilidad; desarrollo de productos de comunicación institucional o estrategias de visibilización de servicios públicos.

La experiencia requerida será comprobada mediante un máximo de seis contratos en proyectos relacionados con la experiencia solicitada.

Adicionalmente las firmas consultoras deberán presentar estados financieros, durante los últimos 2 años antes de la fecha límite de presentación de la expresión de interés, que demuestren la solidez actual de la situación financiera de la firma consultora; las que deberán cumplir como mínimo, los siguientes índices financieros: Índice de Solvencia: mayor o igual a 1,0; y, Índice de endeudamiento: menor a 1,5.

Se solicita a los Consultores interesados, revisar la Sección III, párrafos 3.14, 3.16 y 3.17 de las "Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión" del Banco Mundial de julio de 2016 (revisada en noviembre 2017 y agosto 2018) en donde se establece la política del Banco Mundial sobre conflicto de intereses, en el siguiente link

La firma consultora será seleccionada a través del procedimiento basado en la "Calificaciones de los Consultores", según consta en la Regulaciones de Adquisiciones del Banco Mundial de julio de 2016, revisadas en noviembre de 2017, y agosto de 2018, en donde se establece la política del Banco Mundial sobre conflictos de Interés.

Mayor información puede ser obtenida en la dirección que consta en este documento, entre las 08h00 y 16h30, de lunes a viernes.

Las expresiones de interés deberán ser entregadas en forma física (Personalmente o a través de un tercero) en la Dirección de Atención Ciudadana y Gestión Documental en la planta baja, en la dirección que consta en la parte final de este documento, o mediante correo electrónico, hasta las 11h00 del 22 de agosto de 2025. El documento a entregar deberá contener una carta en la cual se exprese el interés en participar en el proceso, su aceptación a las condiciones establecidas en los Términos de Referencia y la información relacionada a la experiencia de la firma consultora.

Atentamente,

Diana Morán Garnica
Gerente del Proyecto
**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y
SOCIAL DIRIGIDOS A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL MIES
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

Dirección: Ave. Amaru Ñan, Sector Quitumbe, Quito 170146. Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social
Teléfono: 593-2 398-3100. Ext. 5107
E-mail: procesosproteccionsocial.bm@inclusion.gob.ec

Elaborado por: Jaime Peñafiel y Blanca Pulamarín.