



**Servicio de Administración de Rentas**  
**Proyecto Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria**  
**Préstamo BID-3541/BL-HO**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**Experto Internacional en Comunicación Corporativa**

**Proceso No. CI-SAR-BID-027-2017**

**1. ANTECEDENTES**

El Gobierno de Honduras ha implementado una serie de medidas fiscales orientadas a reestablecer la estabilidad macroeconómica y fortalecer las finanzas públicas. La misión del SAR es recaudar eficientemente los tributos, fomentando la cultura tributaria y el cumplimiento voluntario, bajo los principios de legalidad, equidad y transparencia. Esta reforma institucional es amplia y contempla en el corto y mediano plazo la revisión, mejora y rediseño de los procesos tributarios de acuerdo con el marco legal hondureño, la modernización de los sistemas e infraestructura tecnológica del SAR y el fortalecimiento de su talento humano.

Considerando que mediante Decreto Legislativo No. 170-2016 de fecha veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis que contiene el Código Tributario, se crea la Administración Tributaria como una entidad Desconcentrada adscrita a la Presidencia de la República, con autonomía funcional, con personalidad jurídica propia, responsable del control, verificación, fiscalización y recaudación de los tributos, con autoridad y competencia a nivel nacional, denominándose por el Poder Ejecutivo según Acuerdo Ejecutivo No. 01-2017, como Servicio de Administración de Rentas (SAR).

Con el objetivo de mejorar los niveles de recaudación tributaria y generar el espacio fiscal necesario para financiar gastos prioritarios, actualmente se está implementando el programa “Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria”, el cual es ejecutado por el SAR con el apoyo técnico y financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (contrato de préstamo BID-3541/BL-HO).

Considerando que el proyecto en referencia contempla entre sus acciones fortalecer la comunicación corporativa interna y externa del SAR, y apoyar la elaboración de un plan de comunicación de mediano y largo plazo, se requiere la contratación de un “experto internacional en comunicación corporativa” para el desarrollo de actividades y productos puntuales en apoyo al Departamento de Comunicación del SAR.

**2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA**

- Desarrollar un plan estratégico de comunicación para el período de 2018 – 2019 que contenga objetivos claros y medibles e indicadores de desempeño en tres pilares: imagen corporativa/manejo de marca; comunicación interna; atención al cliente (mercadeo de productos y servicios), manejo de crisis y control de riesgo comunicacional.

“Tributar es Progresar”



- Elaborar una propuesta para reorganizar los procesos del departamento de comunicaciones para definir prioridades, roles, tareas y procedimientos relacionados a la gestión de los canales de comunicación.

### 3. ACTIVIDADES Y PRODUCTOS

#### Actividades

- El SAR a través del Departamento de Comunicaciones facilitará los documentos clave para el desarrollo de la consultoría, los cuales, el consultor presentará propuestas de mejoras sustanciales e implementación.
- Sustener reuniones virtuales o *in situ* de carácter técnico con los departamentos de Comunicación, Talento Humano, Capacitación, Planificación y Procesos, Atención al Cliente, Tecnología, Estrategia, y la gerencia del SAR para obtener insumos para el diseño del plan de comunicación.
- Elaborar un documento que contenga las directrices generales del plan de comunicación Interna y externa a desarrollarse en el 2018, un breve diagnóstico de los desafíos enfrentados por la institución por cada pilar, el objetivo de este plan de comunicación por cada pilar con su respectivo indicador de éxito, y actividades comunicacionales por cada pilar con sus respectivos indicadores de desempeño. Además, el documento debe incluir una propuesta para una campaña de promoción de marca (público interno y externo) y cuatro campañas para apoyar el servicio de atención al cliente y el cumplimiento tributario, con una indicación de presupuesto por campaña, público objetivo, canales de comunicación y período.
- Elaborar una propuesta de reorganización del departamento de comunicación y sus procesos para apoyar la ejecución del plan de comunicación, promover una colaboración estratégica del departamento de comunicación con otros departamentos que demandan sus servicios y apoyar la gestión efectiva y eficiente de los canales de comunicación.
- Presentar el plan de comunicación para la gerencia del SAR para su aprobación. Ajustar el plan de comunicación de acuerdo con los comentarios de la gerencia del SAR y departamentos involucrados en su diseño.
- Asesorar al Departamento de Comunicaciones en temas dentro del ámbito de su conocimiento y experiencia.
- Realizar un taller teórico-práctico, con una duración aproximada de 5 días, para lo cual elaborará una programación que comprenda entrenamiento para colaboradores del Departamento de Comunicación, Directores y Jefes, con al menos la siguiente temática:
  - Técnicas de comunicación efectiva y asertividad
  - Media Training
  - Manejo de crisis mediática.
  - Realizar cualquier otra actividad técnica que contribuya al alcance de los objetivos de la consultoría, a solicitud del SAR.

#### Productos

- a. Plan y cronograma de trabajo.
- b. Plan de comunicación interna y externa, detallado para el período de 2018-2019 y propuesta de implementación.
- c. Propuesta de reorganización del departamento de comunicación y sus procesos.
- d. Una (1) campaña de promoción de marca y cuatro (4) campañas para apoyar el servicio de atención al cliente y el cumplimiento tributario.
- e. Realización de taller de entrenamiento teórico-práctico con una duración aproximada de 5 días para colaboradores del Departamento de Comunicación, Directores y Jefes con al menos la



siguiente temática: Técnicas de comunicación efectiva y asertividad, Media Training, Manejo de crisis mediática, Redes Sociales, Atención al cliente que es parte del Marketing. Deberá presentar para aprobación de las autoridades del SAR la propuesta de entrenamiento.

- f. Informes conteniendo la asesoría brindada al Departamento de Comunicaciones en temas varios.

#### 4. DURACIÓN Y CONDICIONES DE LA CONSULTORÍA

El plazo de ejecución de la consultoría es de tres (3) meses calendario, se realizará en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras con una presencia del 60% en el país (Honduras) en la localidad dispuesta por el SAR y 40% fuera del país, tiempo en el que el consultor cumplirá todas las actividades previstas, los objetivos y alcance de los servicios. El consultor deberá cumplir con el 60% del tiempo en Honduras, de acuerdo al plan de trabajo que se acuerde con el SAR y cada vez que le sea requerido de acuerdo a la evolución de la consultoría.

Las actividades y ejecución de la presente consultoría se realizarán en las horas laborales habituales del SAR de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, donde si la autoridad lo requiere se podrá laborar en horas extras sin incurrir en remuneración extra.

La persona consultora entregará un informe de trabajo mensual, el cual será aprobado, junto con los productos desarrollados, por la máxima autoridad del SAR o su delegado(a).

#### 5. CONDICIONES ESPECIALES

Toda la documentación e información que sea proporcionada a la persona consultora, así como los productos entregados en el marco de la presente consultoría, serán propiedad del SAR, por lo que la persona consultora no podrá divulgar o compartir la información y documentos con terceros.

El SAR asignará a las personas que actuarán como contraparte técnica para la consultoría, con quienes la persona consultora deberá coordinar el contenido y entrega oportuna y de alta calidad de los productos.

#### 6. SUPERVISIÓN DE LA CONSULTORÍA

El seguimiento y supervisión de la consultoría estará a cargo de la máxima autoridad del SAR o su delegado(a). La persona consultora será responsable de desarrollar las actividades y entregar los productos correspondientes a entera satisfacción del SAR.

En la tabla a continuación se detallan los productos de la consultoría, y su tiempo **estimado** de trabajo:

Actividad / producto	Fecha estimada de entrega
a. Plan y cronograma de trabajo.	3 días luego de la firma del contrato
b. Plan de comunicación interna y externa, detallado para el periodo de 2018-2019 y propuesta de implementación	Mes 1



c. Propuesta de reorganización del departamento de comunicación y sus procesos	Mes 1
d. Una campaña de promoción de marca y cuatro campañas para apoyar el servicio de atención al cliente y el cumplimiento tributario.	Mes 2
e. Informe contentivo de la realización del Taller de entrenamiento teórico práctico.	Mes 3

## 7. REQUISITOS TÉCNICOS DEL CANDIDATO

- Título profesional universitario en comunicación, publicidad, relaciones públicas, periodismo o carrera afín.
- Maestría en gestión de proyectos, comunicación, relaciones públicas, periodismo, publicidad o afines.
- Dominio del idioma español (escrito y hablado).
- 10 (diez) años mínimo de experiencia profesional en comunicación corporativa en organizaciones públicas o privadas, en medios de comunicación, preferiblemente en sectores dedicados a ofrecer productos o servicios a consumidores finales.
- Participación en por lo menos 3 campañas de lanzamiento de marca o de productos a nivel nacional, preferiblemente en el mercado hondureño.
- Participación en por lo menos 3 campañas de mercadeo de productos o servicios involucrando medios sociales, email y otros canales de comunicación no digitales.
- Familiaridad con temas de manejo de comunicación interna, relación con los medios y atención al cliente.

## 8. CARACTERÍSTICAS DE LA CONTRATACIÓN

La contratación se hará de acuerdo con las previsiones contenidas en el Contrato de Préstamo del Proyecto 3541/BL-HO, Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria.

- Tipo de consultoría: Internacional
- Duración de la consultoría: 3 meses
- Procedimiento de selección: 3 CVs
- Tipo de Contrato: consultoría individual suma alzada.

## 9. FORMA DE PAGO

La persona consultora recibirá tres pagos, contra entrega de los productos a entera satisfacción del SAR, de acuerdo con el siguiente detalle:

Actividad / producto	No. de pagos
a. Plan y cronograma de trabajo	Pago 1
b. Plan de comunicación detallado para el período de 2018-2019 y Propuesta de implementación	
c. Una campaña de promoción de marca y cuatro campañas para apoyar el servicio de atención al cliente y el cumplimiento tributario.	Pago 2

“Tributar es Progresar”



d. Propuesta de reorganización del departamento de comunicación y sus procesos.	Pago 3
e. Informe de Taller de entrenamiento teórico práctico impartido.	

El monto del contrato incluye el impuesto sobre la renta y los gastos operativos en que se incurra durante el desarrollo de la consultoría.



## Matriz de Evaluación

CRITERIOS	DETALLE DE PUNTOS	PUNTAJE MÁXIMO
<b>1. NIVEL ACADÉMICO</b>		<b>Cumple / No cumple</b>
Título profesional universitario en comunicación, publicidad, relaciones públicas, periodismo o carrera afín.	Cumple/No cumple	-
Maestría en gestión de proyectos, comunicación, relaciones públicas, periodismo, publicidad o afines.	Cumple/No cumple	-
Dominio del idioma español hablado y escrito.	Cumple/No cumple	-
<b>2. EXPERIENCIA GENERAL</b>		<b>100</b>
10 (diez) años mínimo de experiencia profesional en comunicación corporativa en organizaciones públicas o privadas, en medios de comunicación, preferiblemente en sectores dedicados a ofrecer productos o servicios a consumidores finales.		<b>30</b>
<b>3. EXPERIENCIA ESPECÍFICA</b>		<b>70</b>
Participación en por lo menos 3 campañas de lanzamiento de marca o de productos a nivel nacional, preferiblemente en el mercado hondureño.		<b>30</b>
- 4 o más campañas de lanzamiento de marca		<b>20</b>
- 3 campañas de lanzamiento de productos		<b>10</b>
Participación en por lo menos 3 campañas de mercadeo de productos o servicios involucrando medios sociales, email y otros canales de comunicación no digitales.		<b>20</b>
- 4 o más campañas de mercadeo de productos		<b>20</b>
- 3 campañas de mercadeo de servicios		<b>10</b>
Familiaridad con temas de manejo de comunicación interna, relación con los medios y atención al cliente.		<b>20</b>
- Comunicación interna		<b>5</b>
- Relación con los medios		<b>10</b>
- Atención al cliente		<b>5</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100</b>

**Puntaje mínimo: 70 puntos**

“Tributar es Progresar”



Los interesados en participar, **podrán enviar su hoja de vida actualizada**, vía correo electrónico a la siguiente dirección: [adquisicionesucp@sar.gob.hn](mailto:adquisicionesucp@sar.gob.hn), a más tardar a las **1:00 p.m.** (hora oficial de la República de Honduras) del día **17 de octubre del 2017**.

“Tributar es Progresar”