

**CONSULTOR INDIVIDUAL INTERNACIONAL  
IC/00063982/031-2020  
TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONSULTORÍA PARA REDISEÑAR LOS PROCESOS OPERATIVOS Y CRÍTICOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015**

**Antecedentes**

En los últimos 15 años el Instituto de Previsión Militar (IPM) ha atravesado por una serie de procesos de transformación y actualización, los cuales han sido resultado de diversas auditorías y consultorías externas. De estos estudios, surge la necesidad de una gestión del cambio y una actualización de los procesos Internos del Instituto.

La Auditoría del PNUD, tuvo como objetivo brindar el servicio de asistencia técnica especializada para realizar un diagnóstico sobre la situación gerencial, administrativa, financiera y actuarial del Instituto de Previsión Militar. Asimismo, una propuesta basada en las mejores prácticas sobre organización, recursos humanos, procesos del sistema de información, planes de inversión (2013-2017) y plan estratégico para el período (2013-2025). Los resultados obtenidos en la auditoría del PNUD, enfocados al área de Procesos fueron:

**Fortalezas**



- Procesos Documentados

**Oportunidades**



- Establecer mecanismos de control en la aplicación los procesos.
- Rediseñar los procesos, para que éstos sean más eficientes y efectivos.
- Implementar un sistema de administración flujo procesos.

**Debilidades**



- Aplicación incorrecta de procesos.
- Excesiva revisión de procesos.
- Bajo grado de apego a los procesos.
- No existe cultura de atención al afiliado y beneficiario interno.
- No hay control de calidad o tiempo en procesos con influencia externa.
- No hay herramientas tecnológicas que apoyan su implementación.
- Alta dirección delegó modificación de procesos a la Administración

**Amenazas**



- Los procesos con influencia externa no cuentan con ningún tipo de mecanismo de control

En la actualidad no se ha podido finalizar la implementación del plan estratégico del Instituto de Previsión Militar en el corto y mediano plazo en el área de procesos, específicamente en lo orientado a establecer los mecanismos de control y seguimiento de los procesos. Lo anterior mediante la automatización de procesos y el establecimiento de indicadores para tiempo, costo y calidad de los mismos.

## Justificación

A fin de adoptar una cultura de mejora continua el Instituto ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas internacionales de estandarización ISO 9001, tomando en cuenta que una de las metas del plan estratégico del Instituto, en el corto plazo, es redefinir los procesos de la Institución con base a los recursos tecnológicos que se implementen evaluando sus mecanismos de control y su seguimiento.

## Objetivos de la Consultoría

### Objetivo General

1. Contar con un Sistema de Gestión de Calidad, alineado a la Norma ISO 9001-2015, con miras a la Certificación;
2. Identificar, documentar y rediseñar los procesos operativos y críticos del Instituto.

### Objetivos Específicos

1. Diseñar un modelo de sistema de gestión de calidad con base a la Norma ISO 9001-2015
2. Realizar un diagnóstico que evalué la situación actual del Instituto determinando la brecha entre lo aplicado en los procesos con lo requerido en la Norma ISO 9001:2015.
3. Evaluar el contexto de la organización, las partes interesadas y sus requisitos, aplicando herramientas de Análisis FODA, 5 Fuerzas de Porter, Análisis de PESTEL.
4. Establecer un plan de acción para implantar el Sistema de Gestión de Calidad con base a la Norma Internacional ISO 9001:2015 en el Instituto.

## Productos Esperados y Forma de Pago

N°	Producto	Plazo para completar	Pago (%)
1	<b>Plan de trabajo:</b> Cronograma de actividades a realizar que incluya fechas, tiempos requeridos, involucrados y recursos necesarios.	2 Semanas	10%
2	<b>Análisis de la situación actual Instituto de Previsión Militar:</b> Contexto del Instituto, Mapa de Procesos, Política y Objetivos de Calidad	3 Semanas	20%
3	<b>Actualización de Procesos:</b> Revisión y actualización de los procesos operativos, sus subprocesos documentados con base a la norma ISO 9001-2015, con sus respectivos diagramas de flujos y documentación.	9 Semanas	30%
4	<b>4.1 Indicadores de Procesos:</b> Indicadores de desempeño, tiempo, costo, calidad y riesgos para los procesos Operativos.		

N°	Producto	Plazo para completar	Pago (%)
	<b>4.2 Comité responsable de Sistema de Gestión de Calidad:</b> Reglamento del Comité con sus objetivos, responsables y funciones.		
5	<b>Manual de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015:</b> Manual de gestión, documentación, medición, seguimiento y monitoreo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe incluir adicionalmente: Procedimiento para el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, metodología de gestión de cambio de procesos, sus formatos estándares de registro anexados y el plan de auditoría y mejora continua.	6 Semanas	20%
6	<b>Cierre de consultoría:</b> Capacitación a todos los involucrados del Sistema de Gestión de Calidad, plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad e informe de cierre.	5 Semanas	20%

Para todos los productos se debe entregar un informe junto al producto con los comentarios y recomendaciones del consultor. Los productos serán revisados por:

- Coordinador del proyecto
- Jefe de División de Tecnología y Procesos
- Jefe de Departamento de Calidad y Procesos

Para los productos 2,3,4, 5 y 6 se debe realizar la transferencia de conocimiento a los colaboradores designados por el Instituto mediante la metodología de aprender haciendo. Esto último se debe certificar mediante un examen de conocimiento que el consultor aplicará a los participantes involucrados.

Los productos serán aprobados por: El Comité de la Perspectiva de Procesos Internos del Instituto

## Arreglos institucionales

### Supervisión

La supervisión de la consultoría estará a cargo del Instituto de Previsión Militar. El consultor coordinará sus actividades en todo tiempo con el Jefe del Departamento de Calidad y Procesos y el Jefe de la División de Tecnología y Procesos.

### Informes

El consultor deberá entregar los informes siguientes:

- 1) Informe de entrega del producto 1: Plan de Trabajo;
- 2) Informe de entrega del producto 2: Análisis de la Situación Actual del Instituto de Previsión Militar;
- 3) Informe de entrega del producto 3: Actualización de Procesos;
- 4) Informe de entrega del producto 4.1: Indicadores de Procesos;
- 5) Informe de entrega del producto 4.2: Comité responsable del Sistema de Gestión de Calidad;
- 6) Informe de entrega del producto 5: Manual del Sistema de Gestión de Calidad;
- 7) Informe de entrega del producto 6: Cierre de consultoría.

Cada informe debe contener sus conclusiones y recomendaciones del consultor.

## **Apoyo y facilidades otorgadas**

El Instituto de Previsión Militar proveerá a los consultores los insumos pertinentes y adecuados, así como los apoyos siguientes:

- 1) Un espacio de trabajo común para El / La Consultor(a) consistentes en sillas, mesas de trabajo y escritorios;
- 2) Copia de Leyes, Reglamentos, Manuales, Procesos y otro tipo de informes, normas y documentos relacionados con la consultoría y que se consideren necesarios para el mejor cumplimiento del trabajo;

Los consultores podrán realizar reuniones de trabajo con la contraparte designada por el Instituto de Previsión Militar para discutir los fundamentos, alcance de las actividades a efectuar y la discusión de los informes presentados en cada una de las fases de la consultoría, cuando así sea requerido.

## **Otras consideraciones**

- 1) Los consultores, no tienen autorización para hacer ningún tipo de compromiso en nombre del Instituto de Previsión Militar, del Gobierno de Honduras o del PNUD.
- 2) Los productos e informes de la consultoría (Informe Final) preparado por los consultores deberán ser aprobados por el Instituto de Previsión Militar y el PNUD y únicamente podrán ser entregados y presentados a estas autoridades.
- 3) El Instituto prohíbe la divulgación de los resultados del estudio realizado por los consultores, por los medios de comunicación oral y escritos a nivel nacional e internacional.

## **Duración del trabajo**

El plazo estimado de la consultoría es de 6 meses y 2 semanas. Para reflejar el tiempo efectivo, éste deberá de ser consignado en el respectivo cronograma presentado junto a su propuesta técnica.

Los informes presentados por el consultor serán revisados por la contraparte técnica designada, la cual deberá pronunciarse en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de la recepción de los informes.

## **Sede de trabajo**

La consultoría se desarrollará en la sede del Instituto de Previsión Militar, ubicada en el Edificio Instituto de Previsión Militar Boulevard Centro América, en Tegucigalpa, M.D.C.; pudiendo el consultor realizar tareas de forma remota utilizando mecanismos de comunicación electrónicos como ser video conferencias sin

que el tiempo de trabajo remoto sobrepase el 20% del plazo total de la consultoría. El consultor deberá desplazarse a las dependencias y empresas del Instituto de Previsión Militar, en caso de requerirse.

## Documentos a ser incluidos en la oferta

### Sobre la Oferta Técnica

Los contratistas individuales interesados deben remitir los siguientes documentos/información para demostrar sus calificaciones:

- 1) Carta confirmando interés y disponibilidad para ejecutar la consultoría
- 2) Metodología de trabajo.
- 3) Cronograma de trabajo.
- 4) Hoja de vida actualizada debidamente firmada.
- 5) Copia de un documento de identificación.

### Sobre la Oferta Económica

La oferta económica deberá especificar un monto suma alzada y establecer un plan de pagos basado en productos entregables específicos y medibles (cualitativa y cuantitativamente) según se especifica en los Términos de Referencia.

Para esta Consultoría y debido a las condiciones existentes ocasionadas por la pandemia del COVID 19: Se aceptará que el consultor puede presentar dos opciones de honorarios, es decir;

1. Trabajo desde casa
2. Con permanencia en Honduras.

A manera de facilitar la comparación de ofertas económicas, ésta debe incluir un desglose de costos empleando para ello el formato incluido.

La oferta económica que presente el contratista deberá considerar lo siguiente:

- 1) Honorarios del contratista
- 2) Gastos de permanencia (viáticos).
- 3) Costo de desplazamiento (viajes)
- 4) Equipos y papelería

### Seguro Medico

En apego a la normativa para contratación de contratistas individuales del PNUD, antes de empezar su trabajo, todo contratista mayor de 62 años que requiera viajar en cumplimiento de los servicios solicitados deberá contar con un Medical Clearance. Una vez seleccionado el contratista, la oficina del PNUD Honduras proveerá los datos de contacto de los médicos aprobados por el Sistema de las Naciones Unidas en su País de origen. El costo de los exámenes médicos necesarios para el medical clearance deberá ser cubierto por el contratista.

## Adjudicación

### Método de Adjudicación

La adjudicación del contrato se realizará empleando el puntaje más alto tras el análisis acumulativo.

Bajo esta metodología, la adjudicación del contrato se recomendará al contratista individual cuya oferta ha sido evaluada y se ha determinado que:

- 1) Ha cumplido con los requisitos establecidos para este proceso, su oferta responde a los requerimientos incluidos en los Términos de Referencia, la oferta se ha determinado aceptable y,
- 2) Ha obtenido el más alto puntaje asignados a criterios técnicos y económicos predeterminados específicamente para esta solicitud.

Solamente los candidatos que obtengan un mínimo de 49 puntos en la evaluación de los criterios de la evaluación técnica serán considerados para la evaluación de su oferta económica.

A fin de determinar el puntaje acumulado final, se empleará la siguiente fórmula:

$$P = y \left( \frac{u}{z} \right)$$

### Donde

- P= Puntaje obtenido por la oferta económica en evaluación.  
y= Puntaje máximo asignado a la oferta económica.  
u= Precio de la oferta económica más baja.  
z= Precio de la oferta económica en evaluación.

## Perfil del Consultor

### Educación

Graduado universitario en Ingeniería Industrial / Administración de Empresas / Gerencia de Negocios o campos afines.

### Conocimiento

- ✓ Conocimientos de BPMN y VISIO.
- ✓ Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015
- ✓ Conocimiento en Metodologías de Mejora Continua
- ✓ Conocimiento de Indicadores de Procesos

### Experiencia

✓ Experiencia en rediseño, documentación y normalización de los procesos mediante la metodología BPMN, tomando como referencia las mejores prácticas internacionales
✓ Experiencia en levantamiento o definición de indicadores para el seguimiento de los procesos
✓ Experiencia en identificar y evaluar los riesgos de procesos

- ✓ Experiencia en implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones financieras;
- ✓ Experiencia en rediseño, documentación y normalización de los procesos mediante la metodología BPMN, tomando como referencia la Norma ISO 9001;
- ✓ Experiencia en reingeniería de procesos

**Experiencia de preferencia:**

- ✓ Más de 3 años en el campo de mejora organizacional, análisis de procesos de negocios y/o control financiero.
- ✓ Más de 3 años de experiencia en instituciones financieras en el campo de mejora organizacional.

**Para todo lo estipulado anteriormente se debe presentar la documentación soporte de la experiencia.**

**Nota:** El consultor debe presentar una nota firmada en la que indique que no tiene conflictos de interés con el Instituto de Previsión Militar y/o el Gobierno de Honduras.

**Habilidades**

- ✓ Fuertes habilidades de comunicación oral y escrita.
- ✓ Fuertes habilidades interpersonales y de trabajo en equipo.
- ✓ Orientado a los resultados.
- ✓ Capacidad para planificar y organizar.
- ✓ Alta capacidad de análisis y síntesis.

**Criterios De Evaluación**

A continuación, se incluyen los criterios de evaluación que será empleados para la evaluación del contratista. Se emplearán únicamente los criterios que se enuncian en la tabla de evaluación.

**Tabla de Evaluación.**

Criterio	Peso	Puntuación Máxima
<b>A. Evaluación Curricular</b>	<b>30%</b>	<b>30/100</b>
Graduado universitario en Ingeniería Industrial / Administración de Empresas / Gerencia de Negocios o campos afines.		Cumple / No Cumple
Conocimientos de BPMN y VISIO.		Cumple / No Cumple
Conocimiento de la norma ISO 9001:2015		Cumple / No Cumple
Conocimiento de Indicadores de Procesos		Cumple / No Cumple
Experiencia en rediseño, documentación y normalización de los procesos mediante la metodología BPMN, tomando como referencia las mejores prácticas internacionales		Cumple / No Cumple
Experiencia en levantamiento o definición de indicadores para el seguimiento de los procesos		Cumple / No Cumple
Experiencia en identificar y evaluar los riesgos de procesos		Cumple / No Cumple
Experiencia en implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones financieras;		Cumple / No Cumple

Más de 3 años en el campo de mejora organizacional, análisis de procesos de negocios y/o control financiero.	Menor a 3 años: 0 puntos De 3 a 4: 5 puntos De 4 a 5: 10 puntos Más de 5 años: 15 puntos
Más de 3 años de experiencia en instituciones financieras en el campo de mejora organizacional.	Menor a 3 años: 0 puntos De 3 a 4: 5 puntos De 4 a 5: 10 puntos Más de 5 años: 15 puntos
<b>B. Entrevista</b>	<b>15%</b> <b>15/100</b>
<b>C. Propuesta Técnica del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>25%</b> <b>25/100</b>
Grado en que la oferta técnica se ajusta a los requerimientos de los TDR	
¿Hasta qué punto el Oferente comprende la naturaleza del trabajo?	Malo: 0 puntos Deficiente: 1 punto Regular: 2 puntos Bueno: 3 puntos Excelente: 5 puntos
¿Se han desarrollado los aspectos relevantes del trabajo con un nivel suficiente de detalle y una técnica definida y adecuada para cada área de intervención?	Malo: 0 puntos Deficiente: 1 punto Regular: 2 puntos Bueno: 3 puntos Excelente: 5 puntos
¿Se ha considerado la correlación entre los diferentes componentes de la consultoría en forma adecuada?	Malo: 0 puntos Deficiente: 1 punto Regular: 2 puntos Bueno: 3 puntos Excelente: 5 puntos
¿Se ha definido bien el alcance del trabajo y se ajusta a los TDR? ¿La planificación de las actividades es consistente con la propuesta metodológica?	Malo: 0 puntos Deficiente: 1 punto Regular: 2 puntos Bueno: 3 puntos Excelente: 5 puntos
¿Se ha realizado una presentación clara? ¿Es lógica y realista la secuencia de actividades y su planificación? ¿Conduce a una implementación eficiente de la consultoría?	Malo: 0 puntos Deficiente: 1 punto Regular: 2 puntos Bueno: 3 puntos Excelente: 5 puntos
<b>D. Propuesta Económica</b>	<b>30%</b> <b>30/100</b>

## Matriz de Cumplimiento

Criterio	Indicar su cumplimiento al perfil requerido y conforme detallado igualmente en el formato p11 definiendo específicamente como se cumple con el criterio pretendido.
Conocimiento de indicadores de procesos	
Enumerar su experiencia en instituciones financieras en el campo de mejora organizacional	
Enumerar su experiencia en rediseño, documentación y normalización de los procesos mediante la metodología BPMN, tomando como referencia las mejores prácticas internacionales	
Enumerar su experiencia en levantamiento o definición de indicadores para el seguimiento de los procesos	
Enumerar su experiencia en identificar y evaluar los riesgos de procesos.	