DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL SUPÉRATE (DDSS)
OFICINA DE PROYECTOS EXTERNOS (OPEX)
PROYECTO INTEGRADO DE PROTECCIÓN SOCIAL, INCLUSIÓN Y RESILIENCIA (INSPIRE)
CONTRATO DE PRÉSTAMO BIRF Nº. 9530-DO

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIÓN DE INTERÉS

Institución: Dirección de Desarrollo Social Supérate (DDSS)
País: República Dominicana
Proyecto: Proyecto Integrado de Protección Social, Inclusión y Resiliencia (INSPIRE)
Sector: Protección Social
Préstamo Nº: 9530-DO
Fecha límite: 25 de noviembre del 2026, 2:00 p.m.
Núm. Ref.: DO-SUPERATE-576752-IND

La Dirección de Desarrollo Social Supérate (DDSS) ha solicitado el financiamiento del Banco Mundial para el **"Proyecto Integrado de Protección Social, Inclusión y Resiliencia (INSPIRE)"**, y se propone utilizar una parte de los fondos para el contrato de servicios de:

CONSULTORÍA INDIVIDUAL
"ANALISTA DE PROCESOS"

A. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Contratar los servicios profesionales de un(a) Analista de Procesos, para levantar, analizar, modelar, documentar, rediseñar, optimizar y dar seguimiento a los procesos institucionales de la Dirección de Desarrollo Social Supérate, en el marco del Proyecto INSPIRE. La consultoría deberá contribuir al fortalecimiento de la eficiencia operativa, la estandarización, la simplificación, el control interno, la trazabilidad, la medición del desempeño y la transformación digital de los procesos que apoyan la prestación de servicios integrados de protección social.

B. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La consultoría comprenderá el ciclo completo de gestión y mejora de procesos institucionales, incluyendo levantamiento, inventario y priorización de procesos; análisis de la situación actual (AS-IS); identificación de actores, entradas, salidas, reglas de negocio, controles, riesgos, indicadores y dependencias; modelado de procesos; análisis de brechas y cuellos de botella; diseño de procesos objetivo (TO-BE); definición de oportunidades de simplificación, estandarización, automatización y digitalización; documentación operativa; validación con las áreas responsables y acompañamiento a la implementación de las mejoras priorizadas. El alcance deberá considerar los objetivos institucionales, las necesidades de las áreas usuarias, el marco normativo aplicable, la estructura organizacional, los roles y responsabilidades, los sistemas de información existentes, las integraciones interinstitucionales, la gestión de datos, los controles internos, los niveles de servicio, la experiencia de usuarios y beneficiarios, y las dependencias que puedan afectar el desempeño, la calidad o la continuidad de los procesos. La consultoría se ejecutará bajo un enfoque incremental y colaborativo, con validaciones periódicas de los modelos y propuestas de mejora, priorización basada

en valor, criticidad y viabilidad, gestión controlada de cambios y coordinación continua con responsables de procesos, áreas funcionales, equipos técnicos y responsables de proyecto.

El(la) consultor(a) deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes actividades (el detalle se encuentra en los Términos de Referencia adjuntos):

1. **Planificación, inventario y levantamiento de procesos:** revisar la documentación normativa, operativa, funcional y técnica disponible relacionada con los procesos institucionales objeto de análisis; identificar responsables de procesos, áreas involucradas, usuarios, proveedores internos, beneficiarios y demás partes interesadas; planificar y facilitar entrevistas, talleres, observaciones, sesiones de trabajo y otras técnicas de levantamiento; elaborar o actualizar el inventario de procesos; y priorizar los procesos a intervenir considerando impacto institucional, volumen, criticidad, riesgos, tiempos de respuesta, nivel de manualidad y oportunidades de mejora.
2. **Análisis y diagnóstico de procesos AS-IS:** levantar y analizar la ejecución actual de los procesos priorizados; documentar problemáticas, reprocesos, duplicidades, demoras, actividades manuales, transferencias innecesarias y puntos de espera; identificar riesgos operativos, regulatorios, de control, datos, continuidad, servicio y coordinación; analizar roles, responsabilidades, segregación de funciones, reglas de negocio, excepciones y dependencias; y consolidar diagnósticos estableciendo causas, efectos, brechas, criticidad y oportunidades de mejora.
3. **Modelado y documentación de procesos:** elaborar y mantener diagramas de procesos AS-IS y TO-BE utilizando BPMN, diagramas de flujo u otras técnicas de modelado aprobadas por la institución; documentar actividades, eventos, decisiones, responsables, entradas, salidas, reglas de negocio, controles, excepciones y puntos de integración; elaborar mapas de procesos; y mantener la documentación organizada, versionada, trazable y disponible en los repositorios o herramientas definidas por la contraparte institucional.
4. **Análisis de brechas, riesgos, controles y priorización de mejoras:** realizar análisis de brechas entre la situación actual y las condiciones requeridas para alcanzar los objetivos institucionales y del Proyecto INSPIRE; identificar y evaluar cuellos de botella, desperdicios, duplicidades, riesgos, controles insuficientes y dependencias críticas; proponer oportunidades de simplificación, estandarización, centralización, eliminación, automatización o rediseño; elaborar matrices de brechas, riesgos, controles y acciones de mejora; y apoyar la priorización de iniciativas.
5. **Rediseño y optimización de procesos TO-BE:** diseñar procesos objetivo (TO-BE) orientados a simplificar flujos, reducir tiempos, eliminar reprocesos, fortalecer controles y mejorar la calidad y trazabilidad del servicio; definir roles, responsabilidades, puntos de decisión, controles, reglas de negocio, excepciones, escalamiento y mecanismos de coordinación; incorporar oportunidades de automatización, interoperabilidad, reutilización de datos y soporte tecnológico; validar los modelos TO-BE con las partes interesadas; y documentar decisiones, cambios aprobados, impactos organizacionales, dependencias y condiciones para la implementación.
6. **Indicadores, niveles de servicio y gobernanza de procesos:** definir indicadores clave de desempeño (KPIs) asociados a eficiencia, oportunidad, calidad, productividad, cumplimiento, incidencias y experiencia de usuario; establecer líneas base, metas, fuentes de información, periodicidad, responsables y mecanismos de cálculo y seguimiento; apoyar la definición de niveles de servicio, tiempos objetivo, puntos de control y criterios de escalamiento; proponer mecanismos de gobernanza; y preparar tableros, matrices o reportes de seguimiento.

7. **Apoyo a implementación, transformación digital y validación:** elaborar planes de implementación para las mejoras priorizadas; coordinar con los equipos funcionales y técnicos la traducción de las mejoras de proceso en necesidades organizacionales, operativas o tecnológicas; acompañar pilotos, validaciones o implementaciones de procesos rediseñados; verificar la coherencia de los cambios implementados con los procesos TO-BE; evaluar resultados posteriores a la implementación; y apoyar la aceptación institucional y la formalización de los procedimientos, responsabilidades y mecanismos de seguimiento.
8. **Coordinación y gestión de interesados:** mantener coordinación permanente con responsables de procesos, áreas usuarias, equipos técnicos, responsables de proyecto, proveedores y demás actores involucrados; facilitar la comunicación entre áreas y niveles organizacionales; preparar y conducir sesiones de levantamiento, análisis, rediseño, validación y aprobación de procesos; dar seguimiento a compromisos, decisiones, dependencias y definiciones pendientes; y alertar oportunamente sobre riesgos, resistencias, inconsistencias o decisiones que puedan afectar las iniciativas de mejora.
9. **Documentación y transferencia de conocimiento:** mantener actualizada la documentación de procesos generada durante la consultoría; elaborar fichas de procesos, procedimientos, diagramas, matrices de riesgos y controles, matrices RACI, catálogos de reglas de negocio, indicadores y registros de decisiones; preparar guías operativas, materiales de apoyo y documentación para responsables de procesos y usuarios; realizar sesiones de transferencia de conocimiento; y entregar recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión por procesos, la estandarización, la gobernanza y la mejora continua institucional.

C. PRODUCTOS ESPERADOS

El(la) consultor(a) deberá entregar de manera evolutiva y recurrente los siguientes productos durante el tiempo de la consultoría:

- **Producto 1 – Plan de trabajo, metodología y coordinación de procesos:** metodología de trabajo, cronograma de actividades, estrategia de coordinación con la contraparte institucional, mecanismos de seguimiento, criterios de priorización, herramientas de levantamiento y modelado, estándares de documentación, control de versiones y esquema de validación y aprobación de entregables.
- **Producto 2 – Inventario y priorización de procesos institucionales:** inventario de procesos con propósito, alcance, responsables, actores, entradas, salidas, clientes, proveedores, dependencias, criticidad y criterios de priorización para definir los procesos a intervenir durante la consultoría.
- **Producto 3 – Diagnóstico y modelado de procesos AS-IS:** documentación y diagramas de los procesos actuales, incluyendo actividades, responsables, reglas de negocio, tiempos, sistemas, documentos, controles, riesgos, excepciones, dependencias, cuellos de botella, reprocesos y oportunidades de mejora identificadas.
- **Producto 4 – Diseño y documentación de procesos TO-BE:** modelos de procesos objetivo validados, incorporando simplificación, estandarización, roles y responsabilidades, reglas de negocio, controles, puntos de integración, indicadores, niveles de servicio y oportunidades de automatización o transformación digital.
- **Producto 5 – Matrices de brechas, riesgos, controles y responsabilidades:** matrices consolidadas de brechas, riesgos, controles, causas, impactos, acciones de

mejora, responsables, dependencias y prioridades; incluyendo matrices RACI u otros instrumentos para clarificar responsabilidades cuando corresponda.

- **Producto 6 – Plan de mejora, simplificación y transformación de procesos:** portafolio priorizado de iniciativas de mejora, estandarización, automatización y digitalización, con impacto esperado, esfuerzo, dependencias, riesgos, secuencia de implementación, hitos y recomendaciones para la transición desde AS-IS hacia TO-BE.
- **Producto 7 – Indicadores, documentación operativa y transferencia de conocimiento:** fichas de procesos, procedimientos, indicadores clave de desempeño, líneas base, metas, niveles de servicio, mecanismos de seguimiento, guías operativas y sesiones de transferencia de conocimiento a los responsables y equipos institucionales designados.
- **Producto 8 – Informe mensual de avance:** informes mensuales de las actividades realizadas, procesos levantados y analizados, resultados obtenidos, estado de los productos, riesgos, dependencias, decisiones pendientes, oportunidades de mejora y evidencias de las entregas realizadas. El informe deberá ser evaluado y aprobado por la DDSS.
- **Producto 9 – Informe final y repositorio institucional de procesos:** informe consolidado de cierre de la consultoría, repositorio actualizado de mapas, modelos AS-IS/TO-BE, fichas, procedimientos, matrices, indicadores, planes de mejora, registro de decisiones, lecciones aprendidas, recomendaciones para la gestión por procesos y sesión formal de transferencia de conocimiento.

D. RESULTADOS ESPERADOS

Se espera obtener los siguientes resultados:

- Inventario de procesos institucionales priorizados, con alcance, responsables, actores, entradas, salidas, dependencias y relaciones claramente identificadas.
- Procesos actuales (AS-IS) levantados, modelados y documentados de manera consistente, incluyendo reglas de negocio, controles, riesgos, puntos de decisión y excepciones.
- Brechas, cuellos de botella, duplicidades, actividades sin valor agregado, riesgos operativos y oportunidades de simplificación, estandarización y automatización identificadas y priorizadas.
- Procesos objetivo (TO-BE) diseñados y validados con las áreas responsables, incorporando mejoras orientadas a eficiencia, calidad, trazabilidad, control y experiencia de usuario.
- Roles, responsabilidades, reglas de negocio, controles, puntos de integración y mecanismos de escalamiento documentados para los procesos intervenidos.
- Indicadores de desempeño, niveles de servicio y mecanismos de seguimiento definidos para medir eficiencia, tiempos, calidad, cumplimiento y resultados de los procesos.
- Plan de mejoras y oportunidades de transformación digital estructurado, priorizado y acompañado durante su validación e implementación cuando corresponda.
- Mayor capacidad institucional para gestionar, documentar, medir y mejorar de manera continua los procesos que soportan la prestación de servicios de protección social.

E. PERFIL DEL/LA CONSULTOR /A

1. Formación Profesional

Título universitario en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Producción, Economía o carreras afines.

Deseable especialización, maestría o formación complementaria en Gestión de Procesos, Business Process Management (BPM), Gestión de Operaciones, Calidad, Análisis de Negocio, Gestión de Proyectos, Transformación Digital o áreas relacionadas.

2. Experiencia Profesional

a) Experiencia Profesional General

Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional en análisis, levantamiento, modelado, documentación, rediseño u optimización de procesos organizacionales.

Experiencia comprobable en análisis de procesos AS-IS, diseño de procesos TO-BE, identificación de brechas, documentación de procedimientos y formulación de iniciativas de mejora.

Experiencia participando en proyectos de mejora continua, transformación organizacional, automatización o transformación digital, trabajando con equipos multidisciplinarios y responsables de procesos.

Se valorará la experiencia en organizaciones públicas, organismos internacionales, sector financiero, programas sociales, salud, educación u organizaciones con procesos de alta criticidad o múltiples actores.

b) Experiencia Profesional Específica

El(la) consultor(a) deberá demostrar experiencia en las siguientes áreas:

a. Levantamiento y diagnóstico de procesos: identificación, levantamiento, análisis y diagnóstico de procesos estratégicos, misionales, operativos o de apoyo; dominio de técnicas de levantamiento (entrevistas, talleres, observación directa, revisión documental, análisis de datos y sesiones de trabajo); identificación de actividades, actores, entradas, salidas, reglas de negocio, tiempos, sistemas, documentos, controles y dependencias; e identificación de causas raíz, cuellos de botella, reprocesos, duplicidades, desperdicios, riesgos y oportunidades de mejora.

b. Modelado y documentación de procesos: levantamiento, documentación y modelado de procesos AS-IS y diseño de procesos TO-BE; manejo de BPMN 2.0, diagramas de flujo, SIPOC, mapas de procesos, diagramas de actividades u otras técnicas; elaboración de fichas de procesos, procedimientos, matrices RACI, reglas de negocio, catálogos de actividades, controles y documentación operativa; y estructuración de repositorios de procesos con control de versiones y trazabilidad.

c. Rediseño, optimización y mejora continua: análisis de brechas, rediseño, simplificación, estandarización y optimización de procesos; aplicación de metodologías de mejora continua, Lean, Six Sigma, análisis de valor, análisis de causa raíz o enfoques equivalentes; formulación de planes de mejora priorizados; y evaluación de resultados de mejoras implementadas.

d. Riesgos, controles, indicadores y gobernanza: identificación de riesgos operativos, puntos de control, segregación de funciones, vulnerabilidades de proceso y medidas de mitigación; definición de KPIs, líneas base, metas, niveles de servicio y mecanismos de seguimiento; y análisis de datos

operativos y métricas. Deseable experiencia en diseño de mecanismos de gobernanza, control interno, calidad, auditoría de procesos o gestión del desempeño.

e. Transformación digital y automatización de procesos: identificación de oportunidades de digitalización, automatización, interoperabilidad y eliminación de actividades manuales; análisis del impacto de sistemas de información, datos, integraciones y herramientas digitales sobre los procesos; coordinación con equipos tecnológicos; participación en pilotos o implementaciones de transformación digital; y validación de que las soluciones implementadas soporten los procesos objetivo.

f. Metodologías y herramientas de gestión de procesos: aplicación de enfoques de Business Process Management (BPM), Lean, Six Sigma, mejora continua o metodologías híbridas; manejo de herramientas como Bizagi, Visio, Signavio, ARIS, Lucidchart, Camunda Modeler o equivalentes; y mantenimiento de documentación, matrices, modelos e indicadores actualizados. Deseable experiencia con herramientas de process mining, análisis de datos o tableros de seguimiento.

g. Gestión de interesados y gestión del cambio: facilitación de reuniones y talleres con responsables de procesos, usuarios, áreas directivas, equipos técnicos y proveedores; facilitación de acuerdos sobre roles, responsabilidades, prioridades y controles; acompañamiento a la implementación y adopción de procesos rediseñados; elaboración de documentación ejecutiva, minutas, matrices e informes; y transferencia de conocimiento.

3. Otros criterios

a) Idioma: Deberá contar con capacidad de comunicación oral y escrita en idioma español. Preferiblemente con habilidad de comunicación oral y escrita en otro idioma diferente al castellano. Se valorará manejo del idioma inglés.
b) **Certificaciones deseables:** Certified Business Process Professional (CBPP); certificaciones en Business Process Management (BPM) o BPMN 2.0, tales como OCEB2 o equivalentes; Lean Six Sigma Green Belt; Lean Six Sigma Black Belt o certificaciones avanzadas equivalentes en mejora continua; certificaciones en gestión de calidad, tales como ISO 9001 Lead Implementer, Lead Auditor o equivalentes; PMI Professional in Business Analysis (PMI-PBA), Certified Business Analysis Professional (CBAP) o equivalentes; Project Management Professional (PMP), Certified Associate in Project Management (CAPM) o equivalentes; Professional Scrum Product Owner (PSPO), Certified Scrum Product Owner (CSPO), Professional Scrum Master (PSM) o certificaciones ágiles equivalentes; ITIL Foundation; COBIT Foundation; certificaciones en gestión del cambio, tales como Prosci Change Management o equivalentes; certificaciones o formación acreditada en Process Mining, Design Thinking, gestión de operaciones, mejora continua, transformación digital o áreas relacionadas.

4. Competencias de Gestión

Se consideran las siguientes competencias a ser evaluadas durante el proceso de entrevista:

a) Pensamiento analítico y sistémico para comprender procesos, relaciones, dependencias y causas de problemas organizacionales.
b) Capacidad de síntesis para transformar información compleja en modelos de procesos, diagnósticos y propuestas de mejora claras y accionables.

c) Orientación a resultados, eficiencia, calidad, control y mejora continua de los procesos institucionales.
d) Capacidad de organización, planificación, priorización y seguimiento de múltiples procesos, iniciativas y dependencias.
e) Atención al detalle y capacidad para identificar brechas, riesgos, controles insuficientes, desperdicios y oportunidades de optimización.
f) Comunicación efectiva y capacidad de facilitación con perfiles operativos, técnicos, ejecutivos y proveedores.
g) Capacidad de negociación, construcción de consensos y gestión de expectativas entre responsables y participantes de los procesos.
h) Capacidad para documentar decisiones, medir resultados, gestionar cambios y promover la adopción de procesos estandarizados.
i) Proactividad, autonomía, adaptabilidad y capacidad para trabajar colaborativamente con equipos multidisciplinarios.

F. PLAZO Y TIPO DE CONTRATACIÓN

El/la consultor(a) será contratado(a) por un período de doce (12) meses contados a partir de la firma del contrato. La consultoría deberá ejecutarse conforme a los cronogramas aprobados en los planes de trabajo, asegurando la entrega oportuna de los productos establecidos en los Términos de Referencia. El contrato no podrá tener una fecha que vaya más allá de la fecha de cierre actual del proyecto (27.04.2028).

El tipo contrato es a suma global por la prestación de servicios profesionales en horarios compatibles con las actividades de la Unidad Implementadora del Proyecto.

G. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La consultoría se desarrollará principalmente en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social Supérate, Edificio San Rafael, Av. Leopoldo Navarro No. 61, Don Bosco, Santo Domingo, D.N., sin perjuicio de actividades remotas que puedan ser autorizadas por la institución. El/la consultor(a) deberá participar en reuniones, entrevistas, talleres y sesiones de validación que resulten necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la consultoría.

H. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

Las actividades del(la) consultor(a) serán coordinadas y supervisadas por la Dirección de Transformación Digital de la Dirección de Desarrollo Social Supérate o por la unidad que sea designada para tales fines. La contraparte institucional será responsable de: facilitar el acceso a la información requerida para el desarrollo de la consultoría; coordinar reuniones con las áreas técnicas y operativas involucradas; revisar y emitir observaciones a los productos presentados; y aprobar los productos finales una vez incorporadas las observaciones correspondientes. El/la consultor(a) deberá mantener reuniones periódicas de seguimiento con la contraparte institucional y presentar avances cuando estos sean requeridos.

I. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL SUPÉRATE realizará una Evaluación al Desempeño del/la Consultor/a con la finalidad de medir de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, y el rendimiento del/la Consultor/a en el marco del alcance de sus servicios y productos esperados.

El alcance de la evaluación del desempeño del/la Consultor/a deberá al menos:

1. Determinar la calidad de sus servicios y su posible mejora;
2. Determinar sus necesidades de actualización en la formación y capacitación;
3. Determinar la permanencia en la prestación de sus servicios.

La evaluación de desempeño debe ser satisfactoria como condición para su recontratación. Los resultados de esta evaluación serán compartidos con el Banco.

J. PRESUPUESTO, FUENTE DE FINANCIAMIENTO Y CRONOGRAMA DE PAGOS

El/la Consultor/a prestará los servicios establecidos en los Términos de Referencia y en contraprestación recibirá doce (12) pagos mensuales, iguales y consecutivos, que incluyen todos los impuestos de ley, previa aprobación de los informes mensuales durante la vigencia de la consultoría.

Los honorarios abonados a el/la Consultor/a serán pagados por la Dirección de Desarrollo Social Supérate con fondos del Préstamo BIRF 9530-DO, como parte de las actividades que se realizan bajo el **Componente 3, Actividad 3.2.2.2.1.3.**

K. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LOS DOCUMENTOS

La propiedad de los documentos resultantes del trabajo como documentos, informes, gráficos, hojas de cálculos, etc. que sean realizados por el/la Consultor/a, así como todo material que se genere durante los servicios prestados por el/la Consultor/a, son de propiedad de la Dirección de Desarrollo Social Supérate y, en consecuencia, deberán ser entregados a éste a la finalización de sus servicios, quedando expresamente prohibida su divulgación a terceros por parte del/la Consultor/a, a menos que cuente con una autorización escrita por parte de la Dirección de Desarrollo Social Supérate y en sentido contrario. Sin perjuicio a lo anterior, los documentos resultantes del trabajo deberán estar a disponibilidad del Banco cuando este así lo requiera.

L. ELEGIBILIDAD

El/la Consultor/a no deberá tener dificultades de incompatibilidad de funciones según las normas del Banco Mundial detalladas a continuación:

El Banco permite a empresas e individuos elegibles de todos los países ofrecer Bienes, Obras, Servicios de No-Consultoría y Servicios de Consultoría para los proyectos que financia.

En las adquisiciones que el Banco financie en todo o en parte, el Prestatario no podrá denegar la participación de un Postulante/Licitante/Proponente/Consultor ni podrá negar que se adjudique a este un contrato por razones que no se vinculen con alguno de los siguientes aspectos:

a. su capacidad y sus recursos para ejecutar con éxito el contrato, o;

b. situaciones de conflicto de interés contempladas en los Párrafos 3.14 a 3.17 (“Conflicto de Interés”) de las Regulaciones de Adquisiciones del Banco Mundial, actualizada a noviembre 2020.

Para ver las excepciones a los Párrafos anteriores referirse a las Regulaciones de Adquisiciones párrafos 3.23 y 3.24).

M. CONFLICTO DE INTERÉS

El Banco exige que las empresas y los individuos que participan en las adquisiciones correspondientes a operaciones de financiamiento para proyectos de inversión no tengan conflictos de interés según se detalla en los párrafos 3.14, 3.16 y 3.17 de las Regulaciones de Adquisiciones. Más detalle ver Anexo II.

N. FRAUDE Y CORRUPCIÓN

El Banco exige que se apliquen y se observen las Normas para la Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción, que incluyen, entre otras cosas, el derecho del Banco a sancionar, inspeccionar y realizar auditorías según se detalla en el Anexo III.

O. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PERFIL

El/la Consultor/a interesado/a deberá demostrar que cumple con la capacidad y experiencia para desarrollar estos servicios mediante la entrega de su hoja de vida según modelo adjunto para lo cual deberá anexar todas las certificaciones que avalen su perfil Ver anexo IV.

P. NOTIFICACIONES DURANTE EL PROCESO DE SELECCIÓN

Las notificaciones para invitación a entrevista y notificación de la selección o no del/la Consultor/a se realizarán vía correo electrónico. Una vez finalizada la evaluación completa de los perfiles se realizará la invitación a negociar a el/la Consultor/ha seleccionado/a.

Q. PRESENTACIÓN DE LA EXPRESIÓN DE INTERÉS

Las personas interesadas deberán presentar su expresión de interés, en idioma español, a más tardar el 25 de noviembre del 2026 a las 2:00 p.m. (hora de República Dominicana), en persona o por correo electrónico, a la siguiente dirección:

Atención: Oficina de Proyectos Externos (OPEX) Proyecto Banco Mundial – DDSS

Dirección: Ave. Leopoldo Navarro, No. 61, Edificio San Rafael, Don Bosco, Santo Domingo, D.N., República Dominicana

Teléfonos: (809) 534-2105 – (829) 563-9154

Correo electrónico: adquisicionesopex.bm@superate.gob.do

La expresión de interés deberá incluir: (a) la Carta de Expresión de Interés firmada; (b) el Formato de Presentación de Perfil (Anexo IV) debidamente completado; (c) la hoja de vida actualizada; y (d) las copias de los títulos, certificaciones y constancias que avalen la formación y la experiencia declaradas. En el asunto del correo o en el sobre deberá indicarse: “DO-SUPERATE-576752-IND – Analista de Procesos”.

R. ANEXOS:

Dirigirse a los siguientes anexos que forman parte integral de estos Términos de Referencia para conocimiento y aceptación a los mismos.

- **I.** Criterios de calificación
- **II.** Conflicto de interés
- **III.** Fraude y Corrupción
- **IV.** Formato de presentación de perfil (debe anexar todas las certificaciones que avalen su perfil)

ANEXO I
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación para los postulantes fueron preparados en función al perfil requerido en los términos de referencia de la contratación y los factores son los siguientes:

A. Condiciones de habilitación para evaluar las hojas de vida de los postulantes (criterio cumple/no cumple). Los siguientes criterios habilitan al postulante para que se evalúe su currículo por lo cual debe:

a. Presentar su hoja de vida según el formato indicado en el Anexo IV de estos términos de referencia, debidamente soportada con los documentos que acrediten la información que provee.
b. Contar con los títulos académicos emitidos por las entidades formadoras que acrediten los grados adquiridos.
c. Cumplir con la totalidad de los requisitos mínimos (Cumple/No Cumple): título universitario en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Producción, Economía o carreras afines; mínimo cinco (5) años de experiencia profesional en análisis, levantamiento, modelado, documentación, rediseño u optimización de procesos organizacionales; experiencia comprobada en análisis de procesos AS-IS, diseño de procesos TO-BE y modelado mediante BPMN, diagramas de flujo u otras técnicas equivalentes; y experiencia comprobada en identificación de brechas, riesgos, controles, cuellos de botella y oportunidades de mejora, simplificación o automatización de procesos.
d. Contar con capacidad de comunicación oral y escrita en idioma español.
e. Manejo de herramientas informáticas (Editor de Texto, Planillas y Presentaciones) correo electrónico y almacenamiento de datos en la nube (Cloud).

B. Factores con criterio de evaluación:

Únicamente a los postulantes que cumplan con todas las condiciones de habilitación, se les calificarán sus hojas de vida.

Calificaciones máximas (puntajes). Las hojas de vida de los concursantes serán evaluadas aplicando los criterios detallados en la tabla 1. La puntuación máxima para cada criterio se aplicará a los que cumplen con los requisitos mínimos establecidos en el perfil detallado en los TDR aprobados para estos servicios.

Los candidatos que obtengan una calificación mínima de setenta (70) puntos en la evaluación técnica ponderada podrán ser convocados a una entrevista técnica, que tendrá como finalidad validar la experiencia reportada, profundizar en aspectos metodológicos y técnicos relacionados con análisis, modelado y mejora de procesos, y evaluar la capacidad del candidato para comunicar hallazgos, propuestas de optimización y transferir conocimiento, así como su capacidad analítica, comunicación, pensamiento estratégico y habilidades de interacción institucional. La entrevista tendrá carácter habilitante y será calificada como Satisfactoria o No satisfactoria; únicamente los candidatos que obtengan una evaluación satisfactoria podrán ser considerados para la adjudicación de la consultoría.

Tabla 1 - Criterios y metodología de calificación

N°	FACTORES Y METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO
1	**EXPERIENCIA EN LEVANTAMIENTO, ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE PROCESOS**	**30**	
1.1	Más de 5 años de experiencia demostrable en levantamiento, análisis y diagnóstico de procesos organizacionales, incluyendo identificación de actores, actividades, reglas de negocio, tiempos, controles, riesgos y dependencias.	10	
1.2	Más de 3 años de experiencia demostrable realizando análisis AS-IS, identificación de brechas, cuellos de botella, reprocesos, causas raíz y oportunidades de mejora en procesos de complejidad media o alta.	10	
1.3	Más de 3 años de experiencia demostrable liderando análisis de procesos transversales, críticos o con participación de múltiples áreas, sistemas o instituciones.	10	
2	**EXPERIENCIA EN MODELADO, DOCUMENTACIÓN Y DISEÑO DE PROCESOS TO-BE**	**25**	
2.1	Más de 5 años de experiencia demostrable en modelado y documentación de procesos utilizando BPMN, diagramas de flujo, SIPOC, mapas de procesos u otras técnicas equivalentes.	10	
2.2	Más de 3 años de experiencia demostrable diseñando procesos TO-BE, procedimientos, matrices RACI, reglas de negocio, controles y documentación operativa.	10	
2.3	Más de 3 años de experiencia demostrable en rediseño de procesos transversales o de alta criticidad, coordinando su validación con responsables y partes interesadas.	5	
3	**EXPERIENCIA EN MEJORA CONTINUA, RIESGOS, CONTROLES E INDICADORES**	**20**	
3.1	Más de 3 años de experiencia demostrable identificando y gestionando brechas, riesgos, controles, desperdicios, duplicidades y oportunidades de simplificación u optimización.	7.5	
3.2	Más de 3 años de experiencia demostrable definiendo KPIs, líneas base, metas, niveles de servicio o mecanismos de seguimiento del desempeño de procesos.	5	

N°	FACTORES Y METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO
3.3	Más de 3 años de experiencia demostrable aplicando Lean, Six Sigma, análisis de causa raíz, análisis de valor u otras metodologías de mejora continua.	7.5	
4	**EXPERIENCIA EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL, AUTOMATIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS**	**15**	
4.1	Más de 3 años de experiencia demostrable identificando oportunidades de automatización, digitalización, interoperabilidad o eliminación de actividades manuales en procesos.	5	
4.2	Más de 3 años de experiencia demostrable acompañando la implementación, validación, adopción o estabilización de procesos rediseñados y sus controles asociados.	5	
4.3	Experiencia demostrable utilizando herramientas de modelado, documentación, process mining, análisis de datos o seguimiento de procesos, tales como Bizagi, Visio, Signavio, ARIS, Power BI o equivalentes.	5	
5	**EXPERIENCIA INSTITUCIONAL, GESTIÓN DE INTERESADOS Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**	**10**	
5.1	Más de 2 años de experiencia demostrable en proyectos para instituciones públicas, organismos internacionales, programas sociales, sector financiero, salud, educación u organizaciones con procesos críticos o múltiples grupos de usuarios.	5	
5.2	Más de 3 años de experiencia demostrable facilitando talleres de procesos, elaborando documentación e informes ejecutivos, gestionando interesados y realizando transferencia de conocimiento.	5	
TOTAL		**100**	

Notas:

1) Los puntajes de los subcriterios de cada criterio son acumulativos, hasta alcanzar el puntaje máximo del criterio.
2) No serán elegibles (aceptables) los profesionales que no alcancen la calificación mínima total de 70 puntos sobre 100 puntos.
3) La selección final recaerá en el candidato que obtenga la mayor puntuación en la evaluación técnica ponderada y cuya entrevista haya sido considerada satisfactoria. En caso de empate, se priorizará la mayor puntuación obtenida en experiencia relacionada con levantamiento y

diagnóstico de procesos, modelado AS-IS/TO-BE, rediseño y optimización, gestión de riesgos y controles, definición de indicadores y transformación digital de procesos institucionales.

ANEXO II
CONFLICTO DE INTERÉS

(A continuación, párrafos 3.14, 3.16 y 3.17 de las Regulaciones de Adquisiciones)

El Banco exige que las empresas y los individuos que participan en las adquisiciones correspondientes a operaciones de financiamiento para proyectos de inversión no tengan conflictos de interés.

El Banco exige que los Consultores:

a. brinden asesoramiento profesional, objetivo e imparcial;
b. otorguen en todo momento máxima importancia a los intereses del Prestatario, sin consideración alguna de cualquier labor futura;
c. eviten, al brindar asesoramiento, los conflictos con otros trabajos y con sus propios intereses corporativos.

No se contratarán Consultores para ningún trabajo que esté en conflicto con sus obligaciones actuales o previas respecto de otros clientes o que les impida llevar adelante el trabajo teniendo en cuenta los intereses del Prestatario. Sin que ello constituya limitación alguna a la cláusula anterior, no se contratarán Consultores en ninguna de las circunstancias que se indican a continuación:

a. Toda firma que haya sido contratada por el Prestatario para suministrar Bienes, realizar Obras o prestar Servicios de No-Consultoría para un proyecto (o por una compañía afiliada que la controla o que la firma controla, directa o indirectamente, o que se encuentran ambas bajo un control conjunto) quedará descalificada para brindar Servicios de Consultoría que resulten de esos Bienes, Obras o Servicios de No-Consultoría o que se relacionen directamente con ellos. Esta disposición no se aplica a las diversas empresas (Consultores, Contratistas o Proveedores) que en conjunto cumplan las obligaciones del contratista en el marco de un contrato llave en mano o de diseño y construcción.

b. Toda firma que haya sido contratada para brindar Servicios de Consultoría para la preparación o ejecución de un proyecto (o por una compañía afiliada que la controla o que la firma consultora controla, directa o indirectamente, o que se encuentran ambas la compañía afiliada y la firma consultora bajo un control conjunto) quedará descalificada para suministrar posteriormente Bienes, Obras o Servicios de No- Consultoría que resulten de los Servicios de Consultoría, o que se relacionen directamente con ellos. Esta disposición no se aplica a las diversas empresas (Consultores, Contratistas o Proveedores) que en conjunto cumplan las obligaciones del contratista en el marco de un contrato llave en mano o de diseño y construcción.

c. No se contratará a ningún Consultor (incluidos su personal y subconsultores) ni afiliado (que le controla o que el Consultor controla, directa o indirectamente, o que se encuentran ambos el afiliado y el Consultor bajo un control conjunto) para realizar un trabajo que, por su naturaleza, genere un conflicto de interés con otro trabajo del Consultor.

d. Los Consultores (incluidos sus expertos y otros empleados, así como sus subconsultores) que tengan una relación comercial o familiar cercana con un miembro del personal profesional del Prestatario o del organismo de ejecución del proyecto, o de un receptor de una parte del financiamiento del Banco, o con cualquier otra persona que represente o actúe en nombre del Prestatario y que esté directa o indirectamente involucrado en algún aspecto de:

i. la elaboración de los términos de referencia del trabajo,
ii. el proceso de selección para el contrato, o

iii. la supervisión del contrato, no podrán resultar adjudicatarios de un contrato a menos que el conflicto originado por esta relación haya sido resuelto de manera aceptable para el Banco y así se mantenga durante todo el proceso de selección y ejecución del contrato.

ANEXO III
FRAUDE Y CORRUPCIÓN

1. Propósito

1.1 Las Directrices Contra la Corrupción del Banco y este anexo se aplican a las adquisiciones realizadas en el marco de las operaciones de financiamiento para proyectos de inversión de dicho organismo.

2. Requisitos

2.1 El Banco exige que los prestatarios (incluidos los beneficiarios del financiamiento que otorga); licitantes (proponentes / postulantes), consultores, contratistas y proveedores; subcontratistas, subconsultores, prestadores de servicios o proveedores, y agentes (declarados o no), así como los miembros de su personal, observen los más altos niveles éticos durante el proceso de adquisición, selección y ejecución de los contratos que financie, y se abstengan de cometer actos de fraude y corrupción.

2.2 A tal fin, el Banco:

a. Define de la siguiente manera, a los efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:

i. por “práctica corrupta” se entiende el ofrecimiento, entrega, aceptación o solicitud directa o indirecta de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en el accionar de otra parte;

ii. por “práctica fraudulenta” se entiende cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o se intente engañar en forma deliberada o imprudente a una parte con el fin de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o para evadir una obligación;

iii. por “práctica colusoria” se entiende todo arreglo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito ilícito, como el de influir de forma indebida en el accionar de otra parte;

iv. por “práctica coercitiva” se entiende el perjuicio o daño o la amenaza de causar perjuicio o daño directa o indirectamente a cualquiera de las partes o a sus bienes para influir de forma indebida en su accionar;

v. por “práctica obstructiva” se entiende:

a) la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberado de pruebas materiales referidas a una investigación o el acto de dar falsos testimonios a los investigadores para impedir materialmente que el Banco investigue denuncias de prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas o colusorias, o la amenaza, persecución o intimidación de otra parte para evitar que revele lo que conoce sobre asuntos relacionados con una investigación o lleve a cabo la investigación, o

b) los actos destinados a impedir materialmente que el Banco ejerza sus derechos de inspección y auditoría establecidos en el párrafo 2.2 e), que figura a continuación.

b. Rechazará toda propuesta de adjudicación si determina que la empresa o persona recomendada para la adjudicación, los miembros de su personal, sus agentes, subconsultores, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores o empleados han participado, directa o indirectamente, en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas para competir por el contrato en cuestión.

c. Además de utilizar los recursos legales establecidos en el convenio legal pertinente, podrá adoptar otras medidas adecuadas, entre ellas, declarar que las adquisiciones están viciadas, si determina en cualquier momento que los representantes del prestatario o de un receptor de una parte de los fondos del préstamo participaron en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas durante el proceso de adquisición, o la selección o ejecución del contrato en cuestión, y que el prestatario no tomó medidas oportunas y adecuadas, satisfactorias para el Banco, para abordar dichas prácticas cuando estas ocurrieron, como informar en tiempo y forma a este último al tomar conocimiento de los hechos.

d. Sancionará, conforme a lo establecido en sus Directrices Contra la Corrupción y a sus políticas y procedimientos de sanciones vigentes, en forma indefinida o por un período determinado, a cualquier empresa o persona, declarándola públicamente inelegible para i) recibir la adjudicación de un contrato financiado por el Banco u obtener beneficios financieros o de otro tipo a través de dicho contrato[1]; ii) ser designada[2] subcontratista, consultor, fabricante o proveedor, o prestador de servicios nominado de una empresa habilitada para ser adjudicataria de un contrato financiado por el Banco, y iii) recibir los fondos de un contrato otorgado por el Banco o seguir participando en la preparación o ejecución de un proyecto financiado por este.

e. Exigirá que en los documentos de Solicitud de Ofertas/SDP y en los contratos financiados con préstamos del Banco se incluya una Cláusula en la que se exija que los licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, así como sus subcontratistas, subconsultores, agentes, empleados, consultores, prestadores de servicios o proveedores, permitan al Banco inspeccionar[3] todas las cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y el cumplimiento de los contratos, y someterlos a la auditoría de profesionales nombrados por este.

f. Exigirá que, en el caso de las operaciones que financie en las que se utilicen los arreglos nacionales de adquisiciones, así como APPs que cuenten con su aprobación, los licitantes (postulantes/proponentes) y los consultores que presenten

---

1 Para disipar cualquier duda, la inelegibilidad de una parte para recibir la adjudicación de un contrato incluirá, entre otras cosas, (i) solicitar la precalificación, expresar interés en la prestación de servicios de consultoría y presentar ofertas/propuestas, en forma directa o en calidad de subcontratista, fabricante o proveedor, o prestador de servicios nominado, en relación con dicho contrato, y (ii) suscribir una enmienda o modificación en la que introduzcan cambios sustanciales a un contrato existente.

2 Un subcontratista, consultor, fabricante o proveedor, o prestador de servicios nominado (el nombre dependerá del documento de licitación de que se trate) es aquel que (i) figura en la solicitud de precalificación u oferta del Licitante (postulante / proponente) debido a que aporta la experiencia y los conocimientos especializados esenciales que le permiten cumplir los requisitos de calificación para una oferta/propuesta en particular, o (ii) ha sido designado por el Prestador.

3 Las inspecciones que se llevan a cabo en este contexto suelen ser de carácter investigativo (es decir, forense). Consisten en actividades de constatación realizadas por el Banco o por personas nombradas por este para abordar asuntos específicos relativos a las investigaciones/auditorías, como determinar la veracidad de una denuncia de fraude y corrupción a través de los mecanismos adecuados. Dicha actividad incluye, entre otras cosas, acceder a la información y los registros financieros de una empresa o persona, examinarlos y hacer las copias que corresponda; acceder a cualquier otro tipo de documentos, datos o información (ya sea en formato impreso o electrónico) que se considere pertinente para la investigación/auditoría, examinarlos y hacer las copias que corresponda; entrevistar al personal y otras personas; realizar inspecciones físicas y visitas al emplazamiento, y someter la información a la verificación de terceros.

ofertas/propuestas acepten la aplicación de las orientaciones en materia de lucha contra la corrupción durante el proceso de adquisición, la selección y la ejecución del contrato, y acepten cumplir dichas orientaciones, incluidos el derecho de sanción del Banco establecido en el párrafo 2.2 d., y los derechos de inspección y auditoría que le confiere el párrafo 2.2 e. Los Prestatarios deberán consultar las listas de empresas y personas suspendidas o inhabilitadas del Grupo Banco Mundial, y actuar en consecuencia. En el caso de que el Prestatario celebre un contrato con una empresa suspendida o inhabilitada por el Grupo Banco Mundial, el Banco no financiará los gastos relacionados y podrá aplicar otros recursos, según corresponda.

g. Exigirá que, cuando un Prestatario seleccione a un organismo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para suministrar bienes, realizar obras o prestar servicios de No-consultoría y de asistencia técnica conforme a lo dispuesto en los Párrafos 6.47-6.48 y 7.27-7.28 de estas Regulaciones de Adquisiciones en el marco del contrato que haya celebrado con el organismo de la ONU, las disposiciones establecidas en el párrafo 2 de este Anexo sobre sanciones previstas para actos de fraude y corrupción se aplicarán plenamente a todos los contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, prestadores y proveedores de servicios, así como a sus empleados, que celebren contratos con dicho organismo. Como excepción a lo antedicho, los párrafos 2.2 d. y 2.2 e. no se aplicarán al organismo de la ONU ni a sus empleados, y el párrafo 2.2 e. no se aplicará a los contratos que celebre dicho organismo con sus prestadores y proveedores de servicios. En tales casos, el organismo de la ONU aplicará sus propias normas y regulaciones sobre la investigación de denuncias de fraude y corrupción, con arreglo a los términos y condiciones que pueda acordar con el Banco, incluida la obligación de brindar a este último información periódica sobre las decisiones y medidas que adopte. El Banco se reserva el derecho de exigir al Prestatario que haga uso de recursos como la suspensión o la rescisión. Los organismos de la ONU deberán consultar las listas de empresas y personas suspendidas o inhabilitadas del Grupo Banco Mundial. En el caso de que el organismo de la ONU firme un contrato o una orden de compra con una empresa o una persona suspendida o inhabilitada por el Grupo Banco Mundial, el Banco no financiará los gastos relacionados y podrá aplicar otros recursos, según corresponda.

2.3 Con el acuerdo específico del Banco, el Prestatario podrá incorporar al documento de SDO/SDP de los contratos financiados por el Banco el requisito de que el licitante o consultor incluya en la licitación o propuesta el compromiso de respetar, durante el proceso de adquisición, las leyes del país relativas al fraude y la corrupción (incluido el cohecho), siempre que dichas leyes estén identificadas en los documentos de SDO/SDP. El Banco aceptará la incorporación de dicho requisito a solicitud del Prestatario, siempre y cuando los arreglos que rijan el compromiso le resulten satisfactorios.

ANEXO IV

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PERFIL

A. DATOS PERSONALES:

Datos	
Nombre completo	
Número de contacto	

Correo electrónico	
Nacionalidad	

B. FORMACIÓN PROFESIONAL:

Establecer brevemente el vínculo entre los antecedentes de formación académica más importantes del postulante y el perfil que se requiere en los Términos de Referencia para ejecutar la tarea de consultoría.

Formación profesional	
Profesión	
Universidad que expide titulo	
Fecha de expedición de titulo	
Año de graduado	

Formación profesional	
Título otorgado (Maestría)	
Universidad que expide titulo	
Fecha de expedición de titulo	
Año de graduado	

Formación profesional	
Título otorgado (Diplomado/Postgrado)	
Universidad que expide titulo	
Fecha de expedición de titulo	
Año de graduado	

Formación profesional	
Título otorgado (Cursos duración mayor a 40hrs.)	
Universidad/Institución que expide titulo	
Fecha de expedición de titulo	
Año de graduado	

[Agregar los cuadros necesarios]

C. EXPERIENCIA ESPECÍFICA PROFESIONAL

Experiencia especifica profesional		
Experiencia especifica (indicar posición desempeñada y lugar)	**Años**	**Actividades principales realizadas**

[Agregar los cuadros necesarios]

D. IDIOMA, CONOCIMIENTO DEL SECTOR Y DESTREZAS

Conocimientos y destrezas	
Idioma (s)	
Conocimiento institucional del sector	
Manejo de Herramientas informáticas	

Certificación:

Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

_____ Fecha: _____

[Firma del individuo o del representante autorizado del individuo] Día / Mes / Año

Nombre completo del representante autorizado: _____

Nota: Además de completar esta plantilla deberá remitir CV actualizado y las certificaciones correspondientes que soporten las informaciones presentadas en su perfil.