



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACION DE CONSULTORIA:

“REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE OPTIMIZACION DE PROCESOS Y DETERMINACION DE CARGA LABORAL”

I. ANTECEDENTES

El ENTE OPERADOR REGIONAL (EOR), es un organismo regional constituido por medio del Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central, suscrito por las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá, firmado en la Ciudad de Guatemala el día 30 de diciembre de 1996. El Ente Operador Regional (EOR), es un organismo con personalidad jurídica propia y capacidad de Derecho Público Internacional, con domicilio en la Ciudad de San Salvador, República de El Salvador.

El EOR dirige y coordina la operación técnica del Sistema Eléctrico Regional (SER) y realiza la gestión comercial del Mercado Eléctrico Regional (MER) con criterio técnico y económico de acuerdo con la Regulación Regional aprobada por la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE).

De conformidad con lo establecido en el Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central en su artículo veintiséis: “El EOR tiene capacidad jurídica propia para adquirir derechos y contraer obligaciones, actuar judicial y extrajudicialmente y realizar todos los actos, contratos y operaciones necesarias o convenientes para cumplir con su finalidad, tanto dentro como fuera del territorio de los países firmantes del Tratado respetando los principios de satisfacción del interés público, igualdad, libre de competencia y publicidad”.

En el marco estratégico institucional, se estableció como visión “Ser un ente operador de clase mundial que dinamice la expansión y consolidación de un Mercado Eléctrico Regional abierto y competitivo basado en un marco regulatorio sólido y previsible, que contribuya al desarrollo sostenible de América Central”. Para ello, se han establecido una serie de iniciativas estratégicas relacionadas con procesos técnicos, mejora institucional y el componente del factor humano, que es el eje principal a través del cual se lograrán las metas institucionales.

El EOR requiere realizar una gestión efectiva basada en la mejora continua de los procesos de acuerdo con los estándares internacionales bajo la norma ISO 9001:2015 y las mejores prácticas, con el propósito de facilitar la entrega de servicios con alta calidad





para satisfacción de las partes interesadas. Por consiguiente, es fundamental garantizar todos los recursos necesarios para lograr dicho propósito.

II. OBJETIVO GENERAL

Revisar y analizar todos los procesos y procedimientos actualmente implementados a nivel Institucional en el EOR, para identificar su efectividad o la necesidad de optimización de dichos procesos mediante propuestas prácticas e innovadoras de automatización o cualquier otra recomendación de la consultoría para asegurar la efectividad de estos. Así mismo, determinar para cada puesto de trabajo la carga laboral identificando aquellos casos donde es esencial fortalecer la necesidad de personal; e identificar los puestos que pueden asumir la modalidad laboral del teletrabajo.

III. ALCANCE DEL SERVICIO

1) Realizar un Estudio de Carga Laboral, determinando la plantilla de personal optima requerida debidamente justificada y planificada, para un período máximo de un quinquenio, precisando el número de empleados que se requieren en tiempo completo y de forma permanente o temporal, tanto en la actualidad como en los próximos 5 años. En tal sentido, se deberá considerar de forma integrada las siguientes actividades a ejecutar la consultoría:

- A. Revisar y analizar todos los procesos y procedimientos operativos, técnicos y administrativos, a nivel institucional del EOR para identificar su efectividad y determinar las necesidades de optimización de dichos procesos mediante propuestas de reingeniería de procesos y/o automatización de estos o cualquier otra recomendación que la consultoría considere pertinente, de tal forma que no sea solución la dotación de personal ante estos casos que requieran optimización. Así mismo, determinar los respectivos costos y tiempos asociados a la implementación de las diversas soluciones. La empresa consultora deberá identificar con claridad, aquellos procesos que son optimizables y aquellos que no son optimizables, señalando las debidas justificaciones para el tratamiento correspondiente o sus recomendaciones respectivas.
- B. Analizar e identificar las necesidades de personal en base a la carga laboral que surge de la nueva planificación estratégica 2020-2025 del EOR, considerando: su Misión, Visión, Valores, Iniciativas Estratégicas (Proyectos Estratégicos), la nueva Estructura Organizacional y su respectivo Reglamento de Organización y Funciones. También, considerar los Proyectos Técnicos-Operativos.





- C. Revisión y análisis de todos los Descriptores y Perfiles de Puestos, para la medición de la carga laboral, con el propósito de conocer bien, cuál es la situación de todos los funcionarios y colaboradores del EOR.

2) Revisión y análisis de todos los puestos para determinar la cantidad de plazas que pueden asumir la modalidad laboral del Teletrabajo en el EOR, asegurando la eficiencia y continuidad de la ejecución de todos los procesos de la Institución; y tomando en cuenta la legislación nacional. Por consiguiente, se deberá de identificar los puestos de trabajo presenciales; y los puestos que se ajustan a la modalidad del teletrabajo (de forma completa, parcial o combinada). Además, brindar las respectivas recomendaciones para su implementación.

IV. METODOLOGIA DE TRABAJO CON LA CONSULTORIA

- a) La empresa consultora deberá proponer sus propias metodologías técnicas de trabajo para el desarrollo de los alcances requeridos. Así mismo, presentar el Cronograma del Proyecto de forma detallada.
- b) Toda la información necesaria por la Consultoría será suministrada por el EOR, la cual deberá ser tomada en cuenta. Así mismo, esta atenderá todas las dudas y validará la correcta comprensión de la información, con el fin de asegurar el buen uso de esta.
- c) Sesiones de trabajo serán necesarias con la Administración del EOR, para conocer la organización, asegurar la correcta interpretación de los alcances y conocer los lineamientos para la elaboración del presente trabajo.
- d) Cada uno de los productos a entregar por parte de la consultoría serán expuestos al Comité de Directores para su revisión y observaciones, para posterior presentación a la Junta Directiva.
- e) Para lo anterior, se visualizan sesiones de trabajo para revisión y seguimiento de la consultoría, por parte del Comité de Directores de la Junta Directiva.





V. PRODUCTOS ESPECIFICOS A ENTREGAR LA CONSULTORIA

Se requiere como mínimo los siguientes entregables:

- i. **Informe del estudio de carga laboral** que integre la optimización de procesos y procedimientos del EOR, detallando los que cumplen efectividad; y los que demandan ser optimizados con sus respectivas posibles soluciones, recomendaciones, costos y tiempos, asociados a la implementación de las mejoras, definición de plantilla de personal requerida considerando la planificación estratégica y la debida revisión y actualización de perfiles y descriptores de puestos (**la empresa consultora lo deberá entregar a más tardar a los 90 días después de haber iniciado el proyecto**).
- ii. **Informe de la implementación de la modalidad del teletrabajo en el EOR**, listando los puestos de trabajo presenciales y los que se ajustan a la modalidad del teletrabajo (de forma completa, parcial o combinada); y las respectivas recomendaciones para su implementación (**la empresa consultora lo deberá entregar a más tardar a los 120 días después de haber iniciado el proyecto**).

Además, se aclara que, la empresa consultora deberá proporcionar informes preliminares por cada producto con el objeto de que el Comité de Directores del EOR, pueda dar un seguimiento oportuno a los productos de la consultoría.

Los Informes deberán cumplir con todos los aspectos indicados en el objetivo y en los alcances que sean contratados, se deberá incluir todos los aspectos metodológicos técnicos utilizados.

VI. INFORMACION QUE PROPORCIONARA EL EOR

Toda la información necesaria será suministrada por la Administración del EOR o el equipo que designe el EOR. Así mismo, esta atenderá todas las dudas y validará la correcta comprensión de la información, con el fin de asegurar el buen uso de esta. De manera específica la información a entregar será la siguiente:

- ✓ Código de Buen Gobierno de Junta Directiva del EOR.
- ✓ Planeación Estratégica 2020-2025. Nueva Estructura Organizacional y su respectivo Reglamento de Organización y Funciones del EOR (ROF).
- ✓ Manual de Procesos y Procedimientos Documentados.
- ✓ Perfiles de todos los Proyectos.
- ✓
- ✓ Manual de Descriptores de Puestos.
- ✓ Manual de Descriptores de Puestos.





- ✓ Información adicional que sea requerida por el consultor para asegurar la ejecución del proceso.

Además, se informa:

- El EOR cuenta con 20 procesos y 220 procedimientos documentados.
- Se cuenta con la Certificación ISO 9001:2015.
- El EOR actualmente se compone de 60 puestos de trabajos diferentes, donde 25 puestos son de liderazgos; y 78 empleados permanentes.

VII. PERFIL DE LA EMPRESA CONSULTORA

- ❖ La empresa oferente, deberá contar con un perfil sólido en desarrollo organizacional, tener experiencias con empresas del sector de energía o instituciones similares al EOR; y brindar referencias comprobables. Así mismo, estar especializada en la gestión estratégica organizacional, gestión de procesos y en la gestión de personas, contar con experiencia general mínima de 20 años en consultorías relacionadas. Deseable contar con certificaciones a nivel internacional en la gestión de procesos y recursos humanos.
- ❖ La oferta de servicios deberá estar acompañada de la hoja de vida debidamente actualizada del equipo consultor que estará realizando el presente trabajo en el EOR, cumpliendo con las competencias y la experiencia requerida para atender los alcances de la presente consultoría (anexar las evidencias o soporte).
- ❖ Se requiere la presentación de 3 cartas de referencia de entidades públicas o privadas en los últimos cinco años como mínimo, que hayan contratado este mismo tipo de servicio a nivel de consultoría, describiendo el servicio suministrado, el período de duración de la consultoría y el nivel de satisfacción de la empresa contratante.

Para la evaluación y selección de la firma consultora, se considerarán los requisitos antes indicados, así como aspectos técnicos de la metodología propuesta, que agregue valor adicional al resultado esperado por el EOR.





VIII. DURACION DE LA CONSULTORIA

La oferta deberá ser acompañada con el cronograma de trabajo detallado, que no deberá exceder los 120 días calendario. A continuación, se presenta un cronograma general estimado:

No.	ALCANCES Y PRODUCTOS A ENTREGAR	M1		M2				M3				M4						
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	
I ESTUDIO DE LA CARGA LABORAL																		
1	Revisar y analizar todos los procesos y procedimientos operativos, técnicos y administrativos, a nivel institucional del EOR para identificar su efectividad y determinar las necesidades de optimización de dichos procesos mediante propuestas de reingeniería de procesos y/o automatización de estos o cualquier otra recomendación que la consultoría considere pertinente, de tal forma que no sea solución la dotación de personal ante estos casos que requieran optimización. Así mismo, determinar los respectivos costos y tiempos asociados a la implementación de las diversas soluciones. La empresa consultora deberá identificar con claridad, aquellos procesos que son optimizables y aquellos que no son optimizables, señalando las debidas justificaciones para el <u>tratamiento correspondiente o sus recomendaciones respectivas.</u>																	
1.1	Entrega de Informe preliminar de avances: Informe del Estudio de Optimización de Procesos y Procedimientos del EOR, detallando los que cumplen efectividad; y los que demandan ser optimizados con sus respectivas posibles soluciones, recomendaciones, costos y tiempos, asociados a la implementación de las mejoras.																	
2	Identificar las necesidades de personal en base a la carga laboral que surge de la nueva planificación estratégica 2020-2025 del EOR, considerando: su Misión, Visión, Valores, Iniciativas Estratégicas (Proyectos Estratégicos), la nueva Estructura Organizacional y su respectivo Reglamento de Organización y Funciones. También, considerar los Proyectos Técnicos-Operativos.																	
2.1	Entrega de Informe preliminar de avances: Informe del Estudio de Carga Laboral, que integre la optimización de procesos y procedimientos del EOR, definición de plantilla de personal requerida considerando la planificación estratégica.																	
3	Revisión y análisis de todos los Descriptores y Perfiles de Puestos, para la medición de la carga laboral, con el propósito de conocer bien, cuál es la situación de todos los funcionarios y colaboradores del EOR.																	
4	Entrega del Informe final del Estudio de Carga Laboral (integrado todo lo de arriba).																	
II ANALISIS DE PUESTOS PARA TELETRABAJO																		
1	Revisión y análisis de todos los puestos para determinar la cantidad de plazas que pueden asumir la modalidad laboral del Teletrabajo en el EOR, asegurando la eficiencia y continuidad de la ejecución de todos los procesos de la Institución; y tomando en cuenta la legislación nacional. Por consiguiente, se deberá de identificar los puestos de trabajo presenciales; y los puestos que se ajustan a la modalidad del teletrabajo (de forma completa, parcial o combinada). Además, brindar las respectivas recomendaciones para su implementación.																	
1.1	Entrega del Informe de la implementación de la modalidad del teletrabajo en el EOR.																	
		75%										25%						
		P1										P2						
		120 días																
PRODUCTOS ENTREGABLES																		
P1	Informe del Estudio de Carga Laboral en el EOR.																	
P2	Informe de la implementación de la modalidad del teletrabajo en el EOR.																	





Se aclara que el cronograma de trabajo presentado podrá ser ajustado a partir de la metodología sugerida por la empresa consultora, con el propósito de obtener los productos solicitados.

IX. DOCUMENTACION LEGAL DE LA EMPRESA CONSULTORA

La empresa deberá presentar los siguientes documentos legales:

- Testimonio de Escritura de Constitución de la Sociedad en caso de que hubiese modificaciones, deberá adjuntarse y el comprobante de inscripción en el registro de comercio.
- Credencial del Representante legal o testimonio de la escritura del poder que la persona facultada para actuar como apoderada inscrita en el Registro de Comercio.
- Documento de Identificación, pasaporte o carné de residente del representante legal o apoderado de la sociedad, documentos que deberán estar vigentes.

X. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- La fecha límite de recepción de ofertas será el **26 de julio del 2021**.
- Se requiere el desglose de los costos detallados por alcances y/o productos. El EOR se reserva el derecho de contratar de forma parcial o total todos los alcances y productos solicitados, en dependencia de la disponibilidad presupuestaria.
- Las ofertas podrán ser enviadas vía correo electrónico al área de Compras: licitaciones@enteoperador.org; o la dirección física del EOR: Col. San Benito, avenida Las Magnolias Edificio # 128, San Salvador, El Salvador, C.A. PBX: (503) 2245-9900 FAX: (503) 2208-2367.
- Solo se tomarán en consideración aquellas ofertas de las empresas consultoras que reúnan el perfil y requisitos señalados en los presentes Términos de Referencia.

XI. FORMA DE PAGO

El pago será realizado 30 días posterior a la entrega de la factura, según detalle:

- a) Pago 1: 30% del monto total, la empresa consultora deberá presentar su factura 10 días posterior al inicio de la Consultoría.
- b) Pago 2: 40% del monto total, la empresa consultora deberá presentar su factura 15 días posterior a la entrega del Informe del estudio de carga laboral según los alcances establecidos en el presente documento, a satisfacción del EOR.





- c) Pago 3: 30% restante: la empresa consultora podrá presentar su factura una vez hubiese entregado el Informe de la implementación de la modalidad del teletrabajo en el EOR recibido a satisfacción del EOR.

Nota: El Ente Operador Regional es una institución exenta del IVA, y recae sobre el proveedor la responsabilidad de pago de los impuestos pertinentes según cada caso particular. Para proveedores o empresas no radicadas en El Salvador el impuesto a retener es del 20%.

Datos para facturar:

Nombre a facturar: ENTE OPERADOR REGIONAL

NIT 0614-080698-101-7

No. de Carnet de exención: EO-02.

XII. ACLARACIONES DEL TDR

Pueden pedirse aclaraciones, por escrito únicamente, a más tardar tres [3] días hábiles antes de la fecha de presentación de las Ofertas a la siguiente dirección de Correo Electrónico:

licitaciones@enteoperador.org

Las respuestas a las aclaraciones serán remitidas a todos los interesados en el proceso que hayan mostrado interés.

