

## **Informe de Estudios Previos para la Contratación de los Servicios de Capacitación**

El objeto del presente informe es plasmar los resultados de los estudios previos dentro del marco de la etapa precontractual que serán el punto de partida del diseño del procedimiento a realizar para la **Contratación de los Servicios de Capacitación**, en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de aplicación de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, aprobado mediante el Decreto NO. 416-23, y el Manual General de Procedimientos Ordinarios de Contratación Pública, aprobado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

En ese sentido, se pretenden definir de forma detallada las características de los servicios a ser adquiridos mediante el proceso de contratación respetando los principios de igualdad y libre competencia, para el correcto diseño del procedimiento que será realizado por la entidad y lograr los objetivos propuestos.

Luego de varias gestiones de consultas de informaciones disponibles en las diferentes bases de datos públicas, así como producto del análisis de la necesidad que se pretende satisfacer, tenemos a bien presentar los siguientes resultados.

### **Identificación de la necesidad y justificación del proceso:**

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es una entidad autónoma y descentralizada del Estado, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, conforme el Artículo 28 de la Ley 87-01 crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) modificada por la Ley 13-20 que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA).

La Tesorería de la Seguridad Social desempeña un papel fundamental en la gestión eficiente de los recursos destinados a garantizar la seguridad y bienestar de la población y tiene a su cargo el proceso de registro, recaudo, distribución y pago de las cotizaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), así como del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR).

La Tesorería de la Seguridad Social conforme a su Plan Estratégico Institucional (PEI) y su eje estratégico de crecimiento y desarrollo, considera fundamental poseer colaboradores competentes capaces de desarrollar e innovar en sus funciones, logrando así el cumplimiento de las metas institucionales y entendiendo que las habilidades, conocimientos y competencias conducen a una mejora en el rendimiento laboral y un aumento de la productividad.

Para cumplir con esa meta, la Tesorería de la Seguridad Social en su Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), ha consignado para el Primer Trimestre de este año 2025, la contratación de los Servicios de Capacitación cumpliendo así con la Detección de Necesidades de Competencias.

## **Identificación del objeto del contrato, su naturaleza, características y sus especificaciones.**

Se requiere adquirir los servicios de capacitación dentro de los cuales incluimos capacitación Capacitación Diplomado en Indicadores de Gestión y Balanced Scorecard, Gestión de Presupuesto, Certificación en Gestión de Riesgos (Risk Management Professional, RMP), Diplomado de Habilidades y Competencias Directivas, Innovación Enfocada En El Cliente, Manejo de cargas y Diplomado Técnicas de Auditoria Forense para Auditores las cuales son relevantes en el desempeño de los colaboradores. A cuyos fines, las partidas presupuestales que se estarían afectando a las capacitaciones corresponden se estarán afectando los rubros 86101808. resultando en la utilización de las cuentas 228704.

Las características técnicas mínimas identificadas se describen a continuación:

El servicio ofertado deberá cumplir con los siguientes aspectos técnicos:

### **1.1 Certificación ISO 31000 Risk Management para (1) colaborador:**

#### **Contenido**

- Conceptos de gestión de riesgos definidos por la norma ISO 31000
- Introducción a la gestión de riesgos
- Los beneficios de la gestión de riesgos para cada organización
- Los principios de gestión de riesgos de la ISO 31000 y cómo influyen en el marco y el proceso de gestión de riesgos
- El marco de gestión de riesgos ISO 31000
- Ejercicios, casos prácticos y preguntas de examen sobre los elementos aprendidos sección 1
- Proceso de gestión de riesgos ISO 31000
- Descripción general del proceso de gestión de riesgos
- Identificación de riesgos, análisis de riesgos y evaluación de riesgos
- Tratamiento de riesgos

#### **Modalidad**

- Capacitación virtual sincrónica (facilitador en vivo) y/o presencial

#### **Facilitador**

- El facilitador (a) deberá poseer experiencia en Risk Management.

#### **Material**

- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

#### **Otras características**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación de la empresa adjudicataria o in house (según propuesta de la empresa).

- Debe ser impartido antes de noviembre 2025.
- El facilitador deberá estar (Acreditado por el Servicio de Acreditación Internacional (IAS, por sus siglas en inglés) en la norma ISO/IEC 17024 – Requisitos para los organismos de certificación de personas)

### **Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

## **1.2 Capacitación Manejo de Cargas para (5) colaboradores:**

### **Contenido**

- Antecedentes de lesiones relacionadas con el manejo manual de cargas
- Manejo de cargas y anatomía relacionada
- Tabla de pesos.
- Factores de riesgo
- Características de la carga
- Procedimiento para el levantamiento de cargas
- Ejercicios de calentamiento, fortalecer músculos y relajación
- Consecuencias de manejo inadecuado de cargas
- Instrumentos y maquinarias de cargas acorde a peso y tipos de tareas.

### Normativa

116

### **Modalidad**

- Capacitación presencial

### **Facilitador**

- El facilitador (a) deberá poseer experiencia

### **Material**

- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

### **Otras características**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación de la empresa adjudicataria o in house (según propuesta de la empresa).
- Debe ser antes impartido antes de noviembre 2025.

### **Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

## **1.3 Indicadores de Gestión & Balanced Scorecard para (4) colaboradores.**

## **Contenido**

- Desarrollo de Indicadores Claves de Desempeño (KPI, Key Performance Indicator)
- Desarrollo de Dashboard
- Cuestiones previas acerca de los Dashboards.
- Las partes más importantes de un Dashboard, una a una.
- Construir al Dashboard. Automatización y protección.
- Otro Dashboard alternativo.
- PowerBI Essential Training
- Desarrollo de Balanced Scorecard y KPI's
- Diseño de un cuadro de mando integral.
- Crear un cuadro de mando integral en Excel, Power BI u otros.

## **Modalidad**

- Capacitación virtual sincrónica (facilitador en vivo) y/o presencial

## **Facilitador**

- El facilitador (a) deberá poseer experiencia Balanced Scorecard

## **Material**

- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

## **Otras características**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación de la empresa adjudicataria o in house (según propuesta de la empresa).
- Debe ser antes impartido antes de noviembre 2025.

## **Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

## **1.4 Diplomado de Habilidades y Competencias Directivas para (7) colaboradores.**

### **Contenido**

- Estrategias y Técnicas de Negociación
- Técnicas de Presentación: Hablar en público
- Comunicación Interna: La coordinación de voluntades y actividades de las personas exige una comunicación interna fluida y clara.
- Reuniones eficaces.
- Trabajo en equipo.
- Formación en la empresa.
- Gestión del tiempo.
- Inteligencia emocional.

### **Modalidad**

- Capacitación virtual sincrónica (facilitador en vivo) y/o presencial

#### **Facilitador**

- El facilitador (a) deberá poseer experiencia demostrable Habilidades y Competencias Directivas.

#### **Material**

- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

#### **Otras características:**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación de la empresa adjudicataria o in house (según propuesta de la empresa).
- Debe ser antes impartido antes de noviembre 2025.

#### **Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

### **1.5 Gestión de Presupuesto (3) Colaboradores.**

#### **Contenido**

- La Inversión en la Empresa
  - Valoración Económica de Proyectos de Inversión
  - Valoración Económica de Proyectos de Inversión
  - Financiación del Proyecto de Inversión
  - Enfoque práctico sobre la evaluación de Proyectos de Inversión
  - El estudio económico del Proyecto
- Determinación del coste de capital o rentabilidad mínima aceptable para el proyecto.

AB

#### **Modalidad**

Capacitación virtual sincrónica (facilitador en vivo) y/o presencial

#### **Facilitador**

- El facilitador (a) deberá poseer experiencia demostrable en Gestión de Presupuesto
- Material
- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

#### **Otras características**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación de la empresa adjudicataria o in house (según propuesta de la empresa).
- Debe ser antes impartido antes de noviembre 2025.

**Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

**1.6 Innovación Enfocada En El Cliente para (7) colaboradores.****Contenido**

- Principales elementos del servicio al cliente
- Oportunidades del servicio al cliente en la actualidad
- Evolución del servicio al cliente y era del CX: Customer Experience.
- Sentimientos y emociones en el servicio al cliente
- Comunicación efectiva en el servicio al cliente
- Fundamentos de la comunicación
- La voz como herramienta de comunicación.
- Cómo manejar una situación difícil.
- Poniendo las quejas en perspectiva: una queja es un favor
- Empresas de éxito en el servicio al cliente
- Lenguaje corporal y su impacto en el servicio al cliente
- Preguntas correctas para obtener respuestas correctas

**Modalidad**

- Capacitación virtual sincrónica (facilitador en vivo) y/o presencial

**Facilitador**

- El facilitador (a) deberá poseer experiencia demostrable en Innovación Enfocada En El Cliente.

**Material**

- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

**Otras características**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación de la empresa adjudicataria o in house (según propuesta de la empresa).
- Debe ser antes impartido antes de noviembre 2025.

**Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

**1.7 Técnicas de Auditoria Forense para Auditores para (8) colaboradores.**

## **Contenido**

- Fundamentos de la investigación y formulación del problema
- Definición de objetivos y construcción de preguntas de investigación, observación del entorno, etc. Fases de la investigación (antecedentes, desarrollo y conclusión)
- Recolección, procesamiento y análisis de datos durante las inspecciones, aplicar técnicas de estadísticas básicas.
- Diseño metodológico y selección de técnicas de investigación, desarrollo de entrevista, interrogatorio, observación directa, entre otras, y herramientas a utilizar para llevarlas a cabo.
- Redacción y estructuración del informe de investigación, basado en evidencias.

## **Modalidad**

- Presencial

## **Facilitador**

El facilitador (a) deberá poseer experiencia que pueda evidenciar en el ejercicio de Técnicas y Metodología de la Investigación.

## **Material**

- Material didáctico entregable al finalizar la capacitación.

## **Otras características**

- Certificado al finalizar la capacitación.
- Salón de capacitación TSS (in house).
- Debe ser antes impartido antes de noviembre 2025.

## **Deberá incluir en su propuesta:**

- Brochure o información detallada del programa de la capacitación.
- Documento indicando modalidad, duración y horario de la capacitación
- Certificado o título de la capacitación a impartir que avale la recepción de dichos conocimientos.

**Las particularidades del mercado, en cuanto a cómo y en cuáles plazos se ofrece ese bien, se presta el servicio o se ejecuta la obra.**

Este servicio se ofrece sin mayores complicaciones, se requiere experiencia previa impartiendo procesos de capacitación y capacidad técnica que pueda evidenciarse a través de certificados de capacitaciones, cartas de recomendación y certificados de experiencia.

Para fines de un mayor aprovechamiento y transmisión de los conocimientos se requiere que la capacitación se desarrolle de manera presencial o virtual según sea el caso y que la empresa posea flexibilidad para coordinación de horarios, fecha y duración de la capacitación.

El capacitador debe tener la capacidad de transmitir el conocimiento y emplear técnicas prácticas con miras a desarrollar la capacidad de nuestros colaboradores, tomando en consideración todos los estilos de aprendizaje.

Se han identificado que el mercado existen varias escuelas o centros formativos, así como también diversas personas físicas y jurídicas que pueden ofrecer este servicio.

La ejecución del contrato se llevará a cabo en el domicilio establecido por el oferente, a cuyos fines para las capacitaciones presenciales deberá contar con una instalación propia o mediante un arrendamiento las siguientes especificaciones:

- Suficiente iluminación y circulación del aire
- Suficiente espacio para el tamaño del grupo que se capacita
- Asientos cómodos para todos los participantes
- Ausencia de ruido en áreas adyacentes durante las sesiones de capacitación
- Acceso a los servicios sanitarios y al agua
- Equipos audiovisuales o herramientas necesarias, según el desarrollo de la capacitación.

En los casos en que las capacitaciones sean virtuales el oferente debe indicar la plataforma por la cual se llevará a cabo la misma.

#### **Análisis de oferta y demanda de los bienes y servicios requeridos:**

Hemos identificado que existe un número considerable de proveedores de diversa clasificación empresarial, por lo cual, al considerar los aspectos de oferta y demanda, así como los aspectos de propiedad intelectual, se requiere que el oferente participante demuestre que posee la capacidad técnica, programas existentes de capacitaciones correspondientes a los temas solicitados por esta TSS, lo cual puede evidenciarse a través de brochure preexistentes o personalizados.

Por la naturaleza del proceso, se requiere que en la propuesta técnica el oferente demuestre el cumplimiento de las especificaciones técnicas descritas en el presente informe de estudios previos. Sin embargo, será requerida la certificación de experiencia impartiendo docencias.

Respecto a las condiciones de pago, una vez culminada el proceso formativo, se puede proceder con el pago total, por tanto, el oferente debe establecer en su propuesta económica el monto global, con el detalle de lo solicitado.

Por parte de la entidad contratante, la unidad coordinadora y ejecutora del proyecto será el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos, específicamente la Sra. Wilma Navil Rodríguez Mena, Encargada de dicho Departamento.

#### **El costo estimado del bien, obra o servicio a contratar, que determine el presupuesto de la contratación e identifique la partida presupuestaria a afectar.**

El costo estimado para la contratación de los servicios es de Un millón doscientos noventa y cinco mil setecientos cuarenta y ocho 00/100 (DOP\$ 1,295,748 .00) este monto

pujese poseer variaciones tomando en consideración el expertise o pericia del facilitador (a), demanda del servicio, cantidad de horas y calidad del programa. Como parte de sus características, hemos identificado que por su naturaleza la adquisición de los mismos no conlleva el pago del ITBIS.

**Los criterios sociales, ambientales y económicos asociados a la contratación, con el propósito de generar los mayores beneficios posibles, con los recursos disponibles.**

Por la naturaleza de los servicios que se pretenden adquirir, se pudieran ponderar criterios sociales de inclusión para el desempate de las propuestas, en cuyo caso, se dará preferencia a aquellas ofertas donde el oferente haya demostrado la contratación de personas con discapacidad como una buena práctica de inclusión. Lo cual debe ser evidenciado con la certificación del CONADIS.

Al momento de elaborar los estudios previos no se identificaron regulaciones particulares aplicables a dichos servicios.



**Wilma Navil Rodríguez Mena**

Enc. Depto. Evaluación del Desempeño  
y Capacitación

