

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contratación de servicios de capacitación para la implementación del Programa Integral de Bienestar Laboral y Salud Organizacional

Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)
División de Seguridad y Salud Ocupacional
Septiembre 2026

Dato	Detalle
Unidad requirente	División de Seguridad y Salud Ocupacional
Documento	Términos de Referencia para fines de contratación
Modalidad	Según corresponda al procedimiento de compras aplicable

1. Antecedentes

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), como institución pública responsable del aseguramiento en salud, reconoce que el bienestar integral de sus colaboradores es un factor clave para el fortalecimiento de la calidad del servicio, la productividad, el clima laboral y la sostenibilidad institucional.

La dinámica laboral actual exige el desarrollo de capacidades para la gestión del estrés, las emociones, la comunicación interpersonal y los retos propios del entorno organizacional. Por esta razón, se requiere la contratación de una entidad especializada que diseñe, ejecute y evalúe un programa formativo orientado al bienestar laboral y la salud organizacional.

2. Objeto de la contratación

Contratar los servicios de una institución especializada para el diseño, coordinación, ejecución y evaluación de un Programa Integral de Bienestar Laboral y Salud Organizacional dirigido a los colaboradores de SeNaSa, mediante acciones formativas virtuales y presenciales, herramientas diagnósticas, medición de impacto e informe ejecutivo final.

3. Justificación

El bienestar emocional y la salud mental de los colaboradores inciden directamente en la productividad, el clima organizacional, la calidad del servicio y la retención del talento. Factores como el estrés laboral, la carga emocional, la ansiedad y el agotamiento profesional pueden afectar el desempeño individual y colectivo.

La implementación de este programa permitirá fortalecer competencias socioemocionales, promover prácticas de autocuidado, prevenir el burnout y fomentar una cultura organizacional positiva y saludable. Asimismo, facilitará a SeNaSa contar con información diagnóstica y recomendaciones para continuar impulsando acciones de bienestar institucional.

4. Objetivo general

Fortalecer el bienestar emocional y psicológico de los colaboradores de SeNaSa mediante el desarrollo de competencias prácticas para la adecuada gestión del estrés, las emociones, la comunicación y los desafíos propios del entorno laboral.

5. Objetivos específicos

1. Desarrollar habilidades de inteligencia emocional aplicadas al entorno laboral.
2. Brindar herramientas prácticas para el manejo del estrés y la ansiedad.
3. Promover el equilibrio entre la vida personal y laboral.
4. Sensibilizar sobre la prevención del burnout.
5. Fortalecer el liderazgo orientado al bienestar de los equipos.
6. Fomentar una cultura organizacional positiva, saludable y colaborativa.
7. Promover la comunicación emocional efectiva.
8. Medir el impacto del programa mediante instrumentos diagnósticos y de cierre.

6. Alcance del servicio

El proveedor adjudicado deberá diseñar, organizar, ejecutar y evaluar un programa integral compuesto por ocho sesiones formativas en modalidad virtual sincrónica y una Master Class gerencial en modalidad presencial, incluyendo el levantamiento de la línea base y la medición final de resultados.

6.1. Contenido temático mínimo

- Inteligencia emocional en el entorno laboral.
- Manejo del estrés y la ansiedad.
- Prevención del burnout.
- Equilibrio vida-trabajo.
- Cultura organizacional positiva.
- Liderazgo consciente y bienestar del equipo.
- Comunicación emocional efectiva.
- Herramientas prácticas de autocuidado.

7. Metodología

La metodología deberá ser práctica, participativa y orientada a la aplicación en el entorno laboral. Deberá incluir exposiciones interactivas, análisis de casos, ejercicios prácticos, espacios de reflexión, participación de los asistentes y material de apoyo por sesión.

Las ocho sesiones formativas se desarrollarán en modalidad virtual en vivo, mientras que la Master Class gerencial se ejecutará de manera presencial. La planificación y ejecución de ambas modalidades requerirán coordinación previa entre el proveedor, la División de Seguridad y Salud Ocupacional y la División de Capacitación y Desarrollo.

8. Población objetivo

El programa estará dirigido a colaboradores de SeNaSa de los niveles operativo, técnico, profesional, supervisor, gerencial y directivo. SeNaSa definirá y comunicará al proveedor la distribución de los grupos, la cantidad de participantes por sesión, los cupos y las prioridades de participación antes del inicio de la ejecución. El proveedor deberá garantizar que la metodología, la plataforma virtual y los recursos de apoyo sean adecuados para la población convocada.

Las ocho sesiones formativas se desarrollarán en modalidad virtual sincrónica mediante una plataforma que garantice estabilidad, interacción, registro de asistencia y acceso de los participantes. La Master Class gerencial se realizará de forma presencial en el lugar que indique SeNaSa. El proveedor asumirá los recursos tecnológicos, académicos y logísticos necesarios para la correcta prestación del servicio, salvo aquellos que SeNaSa identifique expresamente como responsabilidad institucional.

9. Perfil del oferente

El oferente deberá contar con experiencia institucional en la ejecución de programas de capacitación relacionados con bienestar laboral, salud mental, salud organizacional, gestión humana o desarrollo del talento, y disponer de facilitadores especializados en formación de personas adultas. El cumplimiento de este perfil se acreditará mediante los documentos y evidencias indicados en los requisitos específicos que siguen.

- Experiencia comprobable en programas formativos para organizaciones públicas o privadas.
- Experiencia en bienestar laboral, salud mental, inteligencia emocional, estrés laboral o desarrollo organizacional.
- Capacidad para impartir formación virtual sincrónica y presencial, con los recursos tecnológicos y logísticos requeridos para cada modalidad.
- Facilitadores con formación en psicología, psiquiatría, gestión humana, salud mental o áreas afines.
- Presentación de propuesta técnica, cronograma, perfiles de facilitadores y oferta económica.

10. Productos entregables

No.	Entregable	Descripción
1	Plan de trabajo y cronograma	Detalle de actividades, fechas, metodología y responsables.
2	Encuesta diagnóstica inicial	Instrumento de línea base y reporte de resultados iniciales.
3	Material académico	Presentaciones, guías o recursos de apoyo por sesión.
4	Ocho sesiones formativas	Ejecución de las sesiones virtuales en vivo.
5	Master Class gerencial	Sesión especializada para personal directivo y gerencial. (modalidad presencial)
6	Evidencias de ejecución	Listados de asistencia, capturas, reportes o evidencias equivalentes.
7	Certificados digitales	Certificados para participantes que cumplan los criterios definidos.
8	Informe ejecutivo final	Resultados de las evaluaciones inicial y final; análisis comparativo de los indicadores definidos; nivel de satisfacción y participación; relación de sesiones ejecutadas y participantes certificados; conclusiones; recomendaciones institucionales; y anexos con los instrumentos aplicados, las evidencias de ejecución y la base consolidada de resultados, preservando la confidencialidad de los datos personales.

Cada entregable será revisado por la División de Seguridad y Salud Ocupacional, que verificará su correspondencia con el plan de trabajo, el alcance contratado y las evidencias requeridas. SeNaSa comunicará al proveedor cualquier observación para su corrección dentro del plazo que se establezca. La aceptación y conformidad técnica de cada producto constituirán requisitos previos para la autorización del pago correspondiente.

11. Cronograma de ejecución

El programa tendrá una duración estimada de ocho meses, contados a partir de la aprobación del plan de trabajo. El cronograma definitivo deberá ser presentado por el proveedor y aprobado por la División de Seguridad y Salud Ocupacional antes del inicio de las actividades.

Actividad	Frecuencia
Encuesta diagnóstica inicial	Una vez, previo al inicio de las sesiones.
Sesiones formativas	Ocho sesiones, una mensual conforme al cronograma acordado.
Master Class gerencial	Una sesión especializada. (Modalidad presencial)
Evaluación final e informe	Una vez, al cierre del programa.

12. Criterios de evaluación técnica

Documentación técnica requerida

El oferente deberá presentar, como parte de su oferta técnica, los siguientes documentos:

Documentación	Contenido mínimo requerido
1. Propuesta técnica	Descripción de la metodología, contenidos de las sesiones, actividades prácticas, modalidad de ejecución, evaluación y resultados esperados.
2. Plan de trabajo y cronograma	Actividades a desarrollar, sesiones, duración, fechas estimadas, responsables y principales entregables.
3. Experiencia del oferente	Relación de servicios similares ejecutados y documentos que acrediten la experiencia, indicando contratante, objeto y período de ejecución.
4. Relación y perfil de facilitadores	Relación contentiva del rol dentro del programa, Currículum vitae actualizado y copia de títulos, certificaciones o documentos que acrediten su formación y experiencia.
5. Compromiso de confidencialidad	Declaración de compromiso para proteger la información y los datos de los participantes y utilizar los resultados exclusivamente para los fines del programa.

Nota: La documentación presentada deberá permitir verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en estos términos de referencia. Los documentos deberán estar debidamente identificados y organizados de acuerdo con los requerimientos indicados.

13. Indicadores de resultado

- Porcentaje de participación de los colaboradores inscritos.
- Nivel de satisfacción de los participantes.
- Comparación entre resultados de línea base y evaluación final.
- Cantidad de sesiones ejecutadas conforme al cronograma aprobado.
- Porcentaje de participantes certificados.

- Recomendaciones institucionales derivadas del informe final.

14. Coordinación y supervisión

La División de Seguridad y Salud Ocupacional será responsable de coordinar y supervisar la ejecución del servicio, validar los materiales, dar seguimiento al cronograma, recibir los entregables y emitir la conformidad técnica correspondiente, en articulación con la División de Capacitación y Desarrollo para los aspectos relacionados con la convocatoria, la gestión de participantes, la asistencia, la certificación y la evaluación de las acciones formativas. El proveedor deberá mantener comunicación oportuna con la unidad requirente, garantizar la disponibilidad de los facilitadores y presentar las evidencias correspondientes de cada actividad ejecutada.

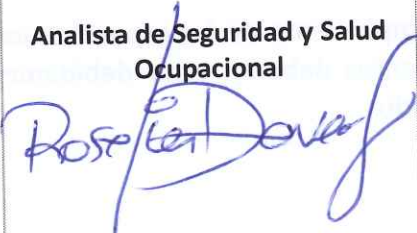
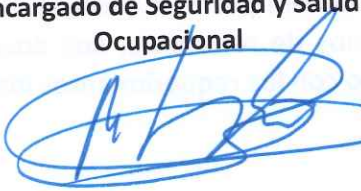
16. Confidencialidad

El proveedor deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información institucional y los datos personales a los que tenga acceso durante la ejecución del servicio. La información solo podrá utilizarse para los fines del programa y deberá presentarse en los reportes de forma agregada o anonimizada cuando corresponda. El proveedor implementará medidas razonables de seguridad, limitará el acceso al personal autorizado, notificará oportunamente cualquier incidente y entregará o eliminará la información al cierre del contrato, conforme a las instrucciones de SeNaSa y la normativa aplicable.

17. Resultado esperado

Al finalizar el programa, SeNaSa contará con participantes que habrán recibido herramientas prácticas para la gestión del estrés, el autocuidado, la comunicación emocional efectiva y el equilibrio vida-trabajo. Los resultados observados se documentarán mediante la comparación entre la línea base y la evaluación final, el nivel de participación, la satisfacción y la certificación. Asimismo, la institución dispondrá de un informe ejecutivo con hallazgos y recomendaciones para futuras acciones de bienestar laboral y salud organizacional.

18. Firmas

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Roselia Devers Pimentel Analista de Seguridad y Salud Ocupacional 	Alfredo Martínez Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional 	Claudia Duquela Torchío Gerente de Gestión Humana 

