



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### Consultoría

#### **“ESTANDARIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN CENTRADA EN EL USUARIO DE LOS MANUALES DE OPERACIONES”**

##### **1. Introducción/Antecedentes**

El Plan de Desarrollo Organizacional constituye un componente fundamental del Plan Estratégico Integrado de WWF Perú. El desarrollo organizacional es un proceso estratégico y transformacional que propicia las condiciones favorables y la cultura de gestión para que las oficinas mejoren la eficacia, la eficiencia, la resiliencia y el desempeño para lograr un mayor impacto en conservación.

Al 2027, WWF Perú tiene la meta de que todos los procesos y procedimientos clave se actualicen al contexto local y se compartan con frecuencia entre el personal para garantizar su cumplimiento. Para cumplir esta meta el desarrollo de los manuales de Operaciones centrados en la experiencia del usuario es una actividad crítica.

##### **2. Descripción del proyecto concerniente a este acuerdo**

La Dirección de Operaciones cuenta con manuales de procesos y procedimientos de sus siete áreas funcionales y requiere convertirlo en herramientas centradas en el usuario para las respectivas áreas y para el staff en general. Es necesario uniformizar la nomenclatura y el lenguaje de los siete manuales y consolidar e integrar los manuales en los siguientes entregables:

- 1) 1 manual de cada área funcional (7).
- 2) 1 manual de usuario por cada área funcional (7).
- 3) Guía de procesos de críticos de Operaciones enfocado en el usuario.
- 4) Matriz RACI de los procesos críticos de Operaciones.

##### **3. Relación de la consultoría con el proyecto + ODS + PNCTI**

La consultoría contribuye a la meta 4 de que “Al 2027 todos los procesos y procedimientos clave se actualicen al contexto local y se compartan con frecuencia entre el personal para garantizar su cumplimiento”, como parte del Pilar de Excelencia Operacional del Plan de Desarrollo Organizacional de WWF Perú.

##### **4. Objetivo de la consultoría**

Uniformizar la nomenclatura y el lenguaje de los siete manuales y consolidar los manuales en los siguientes entregables:

- 1) 1 manual de cada área funcional (7) cuyo usuario será el equipo del área.
- 2) 1 manual de usuario por cada área funcional (7) cuyo usuario será el staff de la oficina.

- 3) Guía de procesos de críticos de Operaciones enfocado en el usuario, siendo el usuario el staff de la oficina.
- 4) Matriz RACI de los procesos críticos de Operaciones.

#### 5. Cronograma de actividades del contrato (Plazo del contrato)

30 días calendario.

#### 6. Resultados esperados de la consultoría

Consolidar los manuales en los siguientes entregables:

- 1) 1 manual de cada área funcional (7).
- 2) 1 manual de usuario por cada área funcional (7).
- 3) Guía de procesos de críticos de Operaciones enfocado en el usuario

#### 7. Cronograma de entregables

Producto	Plazo de entrega	Ponderación de pago (ejemplo)
1 manual de cada área funcional (7).	15 días	40%
2. 1 manual de usuario por cada área funcional (7).	30 días	40%
3. Guía de procesos de críticos de Operaciones enfocado en el usuario	30 días	20%
Total	30 días	100%

#### 8. Perfil del consultor

- Profesional con experiencia en consultoría de Operaciones, diseño de procesos y gestión del cambio.
- Título universitario en Ingeniería (Industrial, de Sistemas), Administración, Psicología organizacional o afin; idealmente posgrado en Gestión de Procesos, UX, Gestión de la Calidad o MBA.
- Dominio de mapeo y modelado de procesos.
- Experiencia en redacción técnica y diseño de manuales y guías (estructuración, estandarización de nomenclatura y lenguaje).
- Conocimientos en diseño centrado en el usuario / UX aplicado a documentación: creación de manuales de usuario, flujos, checklists y materiales de apoyo.
- Deseable conocimiento de ENIEX

## 9. Criterios de evaluación

Calificación		Puntaje
Propuesta técnica	Educación: Título universitario en Ingeniería (Industrial, de Sistemas), Administración, Psicología organizacional o afín; idealmente posgrado en Gestión de Procesos, UX, Gestión de la Calidad o MBA.	10
	Experiencia general y específica en experiencia en consultoría de Operaciones, diseño de procesos y gestión del cambio.	40
	Conocimientos en gestión de procesos	15
	Metodología centrada en el usuario.	15
Propuesta económica		20
Total		100

## 10. PROCESO DE CONVOCATORIA Y SELECCIÓN

1. Publicación: 07 de abril del 2026
2. Recepción de propuestas: Hasta el 17 de abril del 2026
3. Evaluación de candidatos: 20 al 22 de abril del 2026
4. Entrevistas: OPCIONAL
5. Selección del consultor (referencial): 27 de abril del 2026

Las personas interesadas y que cumplan con los requerimientos solicitados deberán enviar su CV y propuesta económica, al correo [servicios@wwfperu.org](mailto:servicios@wwfperu.org) con el asunto **“ESTANDARIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN CENTRADA EN EL USUARIO DE LOS MANUALES DE OPERACIONES”** hasta el 17 de abril del 2026.

Anexo 1: REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE WWF PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

<p style="text-align: center;"><b>Anexo 1: REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE WWF PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b></p>
---

- a) La propuesta económica debe ser detallada (de incluir viajes), tanto en honorarios (especificar el rate) como en gastos de consultoría (alimentación, hospedaje, transporte, o, y otros), si contiene viajes o talleres la estructura de costos de los gastos de consultoría deben ser razonables y encontrarse en concordancia con las tarifas de la organización.
- b) **EL CONTRATO** (Consultoría) se firmará a todo costo según presupuesto total aprobado en la evaluación de la propuesta económica y deberá estar sustentado en su totalidad por un comprobante de gastos: Recibo de Honorarios o Factura a nombre de WWF.
- c) Los pagos son por productos, por lo cual **NO** se programan pagos iniciales por la firma de **EL CONTRATO**, ni se otorgan adelantos de pagos
- d) Los pagos se realizan conforme a lo establecido en **EL CONTRATO** y son aprobados por las personas responsables del mismo, quiénes fueron autorizadas previamente por el responsable del Proyecto, en el envío de aprobación del documento interno de WWF: Agreement Information Form (AIF)
- e) **EL CONSULTOR** debe contar con una póliza vigente de Seguro contra Accidentes con cobertura en la zona de ejecución del Proyecto, para el desarrollo de la Consultoría. en
- f) **EL CONSULTOR** debe entregar su propuesta económica incluyendo los impuestos respectivos.
- g) **EL CONSULTOR NO** realizará sus actividades en el local de la organización, salvo que la Consultoría requiera algún tipo de coordinación; WWF **NO** proveerá ningún tipo de material ni equipo a los Consultores.
- h) Si **EL CONSULTOR** es empleado público o de Gobierno, debe contar con autorización expresa de su jefe inmediato, la misma que debe hacer constar, en un documento ad-hoc con las exigencias formales pertinentes, previa a la firma de **EL CONTRATO**.
- i) **EL CONSULTOR** no podrá ceder este Contrato o subcontratar ninguna parte del mismo, sin el consentimiento previo por escrito de WWF.
- j) **EL CONSULTOR** reconoce y conviene que el trabajo que ha realizado fue específicamente encargado, y creado por él para WWF, y se considerará una Obra Creada por Encargo; por lo cual el consultor transfiere y cede a la WWF todo derecho, título y participación, en todo el mundo, en todo trabajo, incluyendo los derechos de autor resultantes.
- k) **EL CONSULTOR** será contratado como independiente, por lo cual no sostiene una relación de empleador-empleado, sociedad, empresa conjunta u organismo con WWF. Ninguna de las partes está autorizada a crear obligaciones, expresas o implícitas, a nombre de la otra, salvo las explícitas expresadas en **EL CONTRATO**.
- l) Requisitos adicionales pueden ser solicitados de acuerdo a los requerimientos del donante primario.