

**Términos de Referencia Tipo**  
**Contratación de Consultoría para Implementación de la Certificación bajo Norma ISO 9001:2000 de los sistemas (*nombre los sistemas a certificar*) de los Programas de Mejoramiento de la Gestión PMG 2006**

## **I. Introducción**

La Dirección de Presupuestos (DIPRES) ha desarrollado un sistema de control de gestión que cuenta con diferentes instrumentos entre los cuales se encuentran los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)<sup>1</sup>, mecanismo de incentivo asociado a un pago por desempeño a los funcionarios.

Desde el año 2001 el PMG se ha estructurado en base a un conjunto de áreas de gestión comunes para todas las instituciones del sector público, denominado Programa Marco. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, atención de usuarios, planificación/control/gestión territorial integrada, administración financiero contable y enfoque de género. El Programa Marco comprende un conjunto sistemas de gestión para cada una de las áreas señaladas y de etapas de desarrollo de éstos, las cuales están tipificadas definiendo las exigencias y requisitos técnicos indispensables que aseguren los diferentes niveles de desarrollo de los sistemas. Consistentemente, las etapas son acumulativas y crecientes.

Cada año las instituciones comprometen como objetivos de gestión el logro de etapas en los diferentes sistemas. Estos compromisos son ascendentes respecto del número de éstas e implican el mantener el desarrollo de las anteriores.

El proceso de evaluación de cumplimiento de los objetivos o etapas definidas para cada sistema considera la revisión de medios de verificación previamente definidos para cada etapa, de acuerdo a los requisitos técnicos establecidos. El cumplimiento del conjunto de requisitos da lugar a la aprobación de cumplimiento de la etapa y por tanto del sistema. Este proceso de revisión o certificación interna lo efectúa una red de responsables de cada uno de los sistemas dentro del sector público denominada red de expertos.

La formulación de los PMG correspondientes al año 2006 introduce elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos - reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO. El proceso de certificación se efectuará gradualmente. En el primer año de implementación cinco sistemas ingresan al mecanismo de certificación, en el segundo año se incorpora un sexto sistema.

---

<sup>1</sup> Ley 19.553 de febrero de 1998 y decreto 475 de mayo de 1998.

## II. Objetivo de la Consultoría

El objetivo de la consultoría es preparar el *(nombre del servicio)* en la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001-2000 de los sistemas *(nombrar los sistemas elegidos por el Servicio)* del PMG 2006 para obtener la certificación ISO 9001-2000.

## III. Resultados Esperados de la Consultoría

- Entregar el Manual de Calidad para los sistemas de gestión del PMG señalados en II, que describa el sistema de gestión de calidad implementado para obtener la certificación ISO 9001-2000.
- Desarrollar las actividades pertinentes para preparar, sensibilizar, involucrar e informar al personal respecto de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar las actividades para la implementación de la certificación para cada uno de los dos sistemas señalados contemplando al menos lo siguiente:
  - i) Revisión y análisis de la documentación existente en materia del PMG y de los sistemas de gestión en preparación para su certificación.
  - ii) Identificación de los procesos relevantes señalados en los requisitos técnicos de los sistemas del PMG.
  - iii) Revisión y análisis de las cláusulas de la Norma y su aplicación a los sistemas de gestión.
  - iv) Revisión y análisis de los Manuales de Referencia – Guía para la implementación bajo la norma ISO 9001:2000 de los sistemas *(nombre de los sistemas)*.
  - v) Revisión y análisis de las principales áreas del servicio y su relación con los sistemas a certificar.
  - vi) Definir el compromiso de calidad y establecer el estándar para cada sistema.
  - vii) Definir el alcance de la certificación y sus ámbitos de aplicación.
  - viii) Definir claramente las exclusiones de la norma y sus requisitos.
  - ix) Ejecución de auditorías a los procesos de los sistemas a certificar. Como resultado de cada auditoría el Servicio debe contar con un informe que detalle las no conformidades detectadas, las acciones correctivas generadas con plazos y responsables de ejecución y verificación de cierre de la no conformidad, previo a la certificación.
  - x) Incorporación de las modificaciones necesarias detectadas en las auditorías.

#### **IV. Contraparte**

La contraparte será (*nombre del servicio*).

#### **V. Equipo Consultor**

Las empresas o personas naturales participantes deberán incluir en sus propuestas los antecedentes que avalen su experiencia idoneidad en el ámbito del trabajo que implica la preparación para la certificación.

La propuesta deberá indicar el (los) profesional(es) que constituye(n) el equipo de trabajo a cargo de las acciones de la consultoría, señalando la esfera de competencias (de cada uno) y adjuntando su(s) currículum vitae, informando al menos los siguientes antecedentes:

- a) Conocimientos y comprensión de las siguientes Normas Internacionales
  - ISO 9000:2000
  - ISO 9001 :2000
  - ISO 9004:2000
  - ISO 19011 :2002
  - Guías ISO oficiales relacionadas con la familia ISO 9000
- b) Experiencia laboral en Sistemas de Gestión de Calidad.
- c) Experiencia en Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad.
- d) Experiencia en la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en una o más de las siguientes posiciones (incluir medio de verificación de las experiencias):
  - Como miembro de la función de aseguramiento de la calidad.
  - Como parte de la alta dirección de una organización.
  - Como consultor.
- e) Experiencia en Implementaciones de ISO 9001 con Certificación exitosas realizadas (incluir medio de verificación de las experiencias exitosas, *por ejemplo copia del certificado*).
- f) Experiencia en elaboración de Manuales de Calidad tipo Norma ISO.

En el caso que la consultoría sea realizada por una empresa de conformidad a los términos del contrato que se suscriba, las personas que integren el equipo de trabajo no podrán ser cambiadas salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Servicio.

#### **VI. Proceso de Desarrollo de la Consultoría**

La consultoría deberá ser realizada utilizando las leyes, reglamento, instrucciones, documentos técnicos y guías metodológicas que forman parte del programa y que serán puestos a disposición del consultor por el Servicio, entre ellos los Manuales de Referencia Guía de Implementación ISO 9001:2000 (*nombrar los sistemas a certificar*).

Adicionalmente deberá involucrar a actores relevantes y participar en reuniones técnicas de trabajo.

En la consultoría se debe considerar la capacitación en Normas ISO 9001:2000 al personal del servicio y en forma especial a aquellos profesionales que trabajan directamente en el desarrollo de los sistemas que preparan su certificación. Además se debe capacitar a profesionales del servicio en Auditorías Internas de Calidad y asegurar esta competencia quede establecida en el servicio en servicio (anexo N°1).

El Manual de Calidad deberá ser entregados en dos copias y archivo electrónico en formato word, de acuerdo a las siguientes especificaciones técnicas: documento formato tamaño carta, 215x279 cm, margen izquierdo y derecho de página de 2,5 cm, margen superior e inferior de página de 3 cm, tipografía arial narrow en sus versiones normal y negrita, tamaño 12 cm para textos generales, interlínea de una línea entre párrafos, folio de página en la esquina inferior derecha, en arial narrow bold 12 con margen a la derecha.

## **VII. Sobre la documentación requerida de las instituciones postulantes**

### **7.1. Requisitos Técnicos de la Propuesta**

La propuesta deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a) Antecedentes de la Consultoría. Elementos conceptuales que permitan orientar la realización del trabajo
- b) Plan de trabajo. Carta Gantt con las actividades a realizar. Descripción de las actividades.
- c) Definir las responsabilidades que asumirán los miembros del equipo, descripción del equipo de trabajo que participará en cada una de las actividades (Anexo N°2).
- d) Consultor o Equipo consultor. Presentar antecedentes que permitan comprobar la experiencia del consultor o de la empresa consultora en temas señalados en el punto V, diferenciando aquellas realizadas dentro del sector público y del sector privado; detalle de los principales clientes atendidos en materias de Sistemas de Gestión de Calidad en empresas pública y privada específicamente en la preparación de certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 (Anexo N°3).
- e) Currículum del equipo de la consultoría o consultor.
- f) Presupuesto
- g) Requerimientos de Apoyo de la Contraparte Técnica

### **7.2. Información sobre el postulante**

Podrán participar en esta propuesta, las personas naturales y jurídicas que estén inscritas en el portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

Podrán postular para la ejecución de la asesoría oferentes que tengan calidad de personas jurídicas o naturales, los que deberán presentar los siguientes antecedentes:

Identificación: Nombre, domicilio, dirección postal, correo electrónico y fax del proponente, si lo tuviere. El proponente deberá entregar cuando corresponda antecedentes que acrediten su constitución legal y las modificaciones posteriores, si las hubiese; nombre de sus socios y personería de quienes comparecen en su representación. En esta etapa no es necesario que se adjunten escrituras o copias legalizadas de documentos, sólo fotocopias simples.

Además al momento de postular, el postulante deberá certificar, mediante una declaración jurada simple, que cumple con las siguientes condiciones:

- Que al momento de postular no es funcionario público. Para estos efectos se considera como funcionario público a los profesionales de planta y contrata, de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.653.
- Además, si el postulante presta servicios a honorarios en alguna institución pública no relacionada con el programa, deberá informar a (*nombre del servicio*), la institución en la cuál presta los servicios, el monto y duración del contrato y las tareas contratadas.
- Que los consultores postulantes acrediten independencia con empresas certificadoras.
- Que al momento de la postulación los consultores pertenezcan al registro de consultores del INN.
- Que no tiene juicios pendientes con algún Organismo de la Administración del Estado.

### **7.3. Carta de postulación y compromiso**

A las propuestas se deberá adjuntar una carta de compromiso, dirigida al Jefe de Servicio, en la cual se indicará que el proponente conoce los Términos de Referencia y que acepta someterse a ellos. Esta carta debe ser firmada por el proponente o por el representante legal de la persona jurídica interesada (Anexo N°4).

## **VIII. Plazos, Duración y Cronograma**

La consultoría con todos sus productos elaborados y recepcionados conformes por el servicio deberá estar finalizada antes del día 31 de diciembre de 2006.

Los avances de la consultoría se revisarán entre el período (*Informar el período cuando el servicio revisará los avances de la consultoría*) y se informarán a través de informes de avance, informe preliminar final e informe final respecto de: Diagnóstico de los sistemas del PMG, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO 9001:2000 y que no se encuentran considerados en los requisitos técnicos de los sistemas, definición de política de calidad, objetivos de calidad, de alcance y exclusiones, definición y elaboración de los procedimientos necesarios para la certificación del sistema, implementación de

procedimientos, elaboración de Manual de Calidad, realización de Auditorías Internas de Calidad e Incorporación de mejoras al sistema. Todos aspectos señalados en el punto III. Los avances de la Consultoría deberán ser presentados en informes en formato word de acuerdo al siguiente calendario:

*(El contenido de los informes y la fecha de entrega debe ser definida por cada servicio)*

Las fechas finales de entrega corresponden a aquellas de recepción en conformidad de los informes. Por lo anterior, dichos informes deberán ser entregado *XX* días hábiles antes de la fecha definida. Las observaciones se efectuarán dentro de los *Y* días hábiles siguientes.

En el caso de que la contraparte técnica formule observaciones a cualquiera de los informes, la empresa consultora o el consultor tendrá un plazo de *Z* días hábiles para corregirlas o aclararlas.

La propiedad intelectual de todos los instrumentos, informes y datos que se generen en la consultoría serán de propiedad exclusiva de *(nombre del Servicio)*.

## **IX. Valor del Contrato**

El valor del contrato del contrato no deberá superar el monto total de M\$ *XX.XXX*, incluyendo todo tipo de impuestos, el que se pagará en cuotas contra la entrega en conformidad de lo solicitado en punto III. La penúltima cuota se pagará una vez aprobado en conformidad los Manuales de Calidad y de Procedimientos (optativo por el servicio) elaborados y la última cuota se pagará, una vez incorporadas, si es que las hubiere, las no conformidades del proceso de certificación de los sistemas.

## **X. Presentación y recepción de propuestas**

La propuesta con la documentación requerida de las Instituciones Postulantes (punto VII. de estos Términos de Referencia) deberá presentarse como se señala a continuación.

El proponente deberá ingresar su oferta técnica y económica en el portal Chilecompra, de conformidad con los protocolos que éste impone. Ello lo podrá hacer hasta las *(hora)* horas del día *(Nº día)* de *(mes)* de 2006.

El proponente deberá ingresar el valor total neto de su oferta. Dicho valor debe estar expresado en pesos chilenos.

Si el proponente no ingresara sus ofertas en el portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), de conformidad a lo indicado precedentemente, facultará al Servicio para no considerar y/o evaluar la oferta que hubiese presentado.

## XI. Sobre el proceso de selección

En el proceso de selección de las propuestas primará la evaluación técnica y se mantendrá la calidad como requisito primordial de los servicios de los consultores.

La contraparte técnica evaluará los siguientes aspectos:

Criterios de Evaluación	Ponderación
Plan de Trabajo	10%
Experiencia en preparación de Certificaciones exitosas bajo Norma ISO.	45%
Experiencia en Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad bajo Norma ISO.	30%
Transferencia de Conocimiento <sup>2</sup>	15%
TOTAL	100%

La contraparte determinará, sobre la base de los criterios de evaluación, los puntajes de las propuestas de los consultores, ordenándolas de mayor a menor. Posteriormente aplicará el criterio económico de menor precio. Si el servicio lo considera necesario, procederá a negociar el precio del servicio de evaluación con el proponente preseleccionado, teniendo como referencia su propuesta económica.

Si el Servicio y la institución o consultor preseleccionado no llegaran a acuerdo, el Servicio podrá optar por el siguiente de los proponentes de acuerdo al ranking de mejor a menor puntaje establecido.

El Servicio se reserva el derecho de no seleccionar a ninguno de los proponentes, sin por ello incurrir en responsabilidad alguna respecto del proponente o proponentes afectados por esta decisión.

## XII. Consultas y aclaraciones

Las consultas o aclaraciones que puedan surgir en relación con los Términos Técnicos de Referencia, deberán formularse a través del correo electrónico [www.xxxx.cl](mailto:www.xxxx.cl) (*correo electrónico del encargado del respectivo servicio*). Las respuestas se entregarán dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la consulta, a través del mismo mecanismo.

---

<sup>2</sup> En su propuesta la empresa debe señalar como realizará la transferencia de conocimiento al servicio en temas tales como: Auditorías Internas de Calidad. La empresa debe considerar como dejará establecida la competencia en estas materias en la institución que la contrata Ejemplo capacitación en normas ISO 9001:2000 con evaluación, capacitación auditoría interna de calidad norma ISO 19011, realización de auditorías con el apoyo de profesionales de la empresa, etc.

### **XIII. Fraude y Corrupción**

El Servicio exige a todas las firmas, entidades o personas oferentes por participar o participando en las propuestas (incluyendo a sus respectivos funcionarios, empleados y representantes), observar los más altos niveles éticos y denunciar al Servicio y/o a Contraloría General de la República todo acto sospechoso de fraude o corrupción del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Los actos de fraude y corrupción están prohibidos. Fraude y corrupción comprenden actos de: (i) soborno; (ii) extorsión o coerción; (iii) fraude; y (iv) colusión.



## Anexo 1

### Descripción y Costeo de la Actividad:

#### 1. Apoyo a Implementación de Certificación

<b>Item</b>	<b>N° de Horas [hora]</b>	<b>Valor Unitario de Hora [miles \$/hora]</b>	<b>Total [miles de \$]</b>
1.1 Apoyo profesional en Implementación de Certificación.			
1.2 1° Auditoría de Implementación de Certificación.			
1.3 2° Auditoría de Implementación de Certificación.			
<b>Subtotal 1</b>	---	---	

#### 2 Capacitación de empresa consultora

<b>Item</b>	<b>Temas de Capacitación</b>	<b>N° de Horas [hora]</b>	<b>Valor Unitario de Hora [miles \$/hora]</b>	<b>Total [miles de \$]</b>	<b>N° Personas a Capacitar</b>
2.1 Capacitación en Normas ISO 9001:2000 al Personal del Servicio.					
2.2 Capacitación en Auditoría Interna de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2000 al Personal del Servicio.					
2.3 Subtotal 2	---	---	---		---

**Anexo 2**

Composición del grupo de trabajo y asignación de actividades

1. Personal técnico/directivo

Nombre	Cargo	Actividad a desarrollar

2. Personal de apoyo

Nombre	Cargo	Actividad a desarrollar

### Anexo 3

#### Referencias de la Empresa

Procesos de Implementación de la Certificación provistos en los últimos cinco años,

Utilizando el formato que sigue, proporcionar información sobre cada uno de los trabajos para los que la empresa fue contratada legalmente, o como una de las principales empresas integrantes de una asociación.

Nombre del trabajo:		País y lugar dentro del país:
Nombre del Contratante:		Dirección:
Fecha de iniciación (mes/año):	Fecha de terminación (mes/año):	Valor aproximado de los servicios (en pesos chilenos):
Nombre de los Auditores:		
Nombres de los funcionarios del nivel superior (Director/Coordinador del proyecto, Jefe del grupo de trabajo) participantes y funciones desempeñadas:		
Descripción del trabajo:		
Descripción de los servicios efectivamente provistos por los auditores		

Nombre de la Empresa : \_\_\_\_\_

Nombre del Representante de la Empresa : \_\_\_\_\_

Nombre del Representante de la Empresa : \_\_\_\_\_

#### **Anexo 4**

Carta de presentación de la propuesta técnica

[Lugar, fecha]

A: [Nombre y dirección del Jefe de Servicio]

Señoras/Señores:

REF: Licitación Pública para la Implementación de la Certificación de la Norma ISO 9001:2000

De nuestra consideración:

Después de examinar las Bases correspondientes, nuestra empresa, \_\_\_\_\_ se presenta a la Licitación Pública para la Implementación de la Certificación de la Norma ISO 9001:2000, según especificaciones técnicas.

Estamos completamente conscientes que el hecho de presentar esta propuesta implica la aceptación incondicional, de nuestra parte, de las condiciones, instrucciones y límites de esta Licitación.

La validez de la presente Propuesta es de 90 (noventa) días a partir de la fecha de su recepción.

En la eventualidad que nuestra propuesta sea seleccionada nos comprometemos a comparecer cuando se nos indique, después de notificados, para la firma del contrato.

Saluda atentamente a usted,

Firma autorizada:

Nombre y cargo del signatario:

Nombre de la empresa: