



GOBIERNO DE
CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

INSTRUCCIONES PARA LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS TIPO

LICITACION PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE PRECERTIFICACIÓN, CERTIFICACIÓN Y
MANTENCIÓN BAJO NORMA ISO 9001 DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL DE [Nombre
del Servicio]

PROGRAMA MARCO AVANZADO
PMG 2010

Versión 6
División de Control de Gestión Pública
Santiago, Mayo 2010
CHILE

INSTRUCCIONES PARA LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

Introducción

Estas instrucciones son sólo para uso de la Institución Contratante y no deben ser incluidas como anexo en las Bases Administrativas ni en las Bases Técnicas definitivas que utilizará.

Las indicaciones en corchetes [] contenidas en el documento Bases Administrativas y Bases Técnicas Tipo, proporcionan orientación a las instituciones contratantes sobre donde incorporar información relativa en particular a su Servicio y no deberán aparecer en la versión definitiva que utilizará la Institución.

Las Bases de Licitación Tipo que acompañan estas instrucciones, son para ser utilizadas en la contratación de los servicios de **Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad por primera vez**. Esta situación corresponde a aquellas instituciones que comprometen por primera vez la etapa número 2 del Programa Marco Avanzado (PMA). El tipo de contrato a suscribir se ha denominado: **Modelo Contrato “Global”**: consiste en incluir en un sólo contrato todos los alcances posibles de certificar en el periodo de vigencia del certificado (tres años). Por ejemplo, para un servicio que compromete por primera vez etapa 2 del PMA, el Contrato (a tres años) incluiría la certificación del sistema de gestión de la calidad (SGC) para un alcance de 6 Sistemas PMG (esto incluiría en total 9 auditorías: precertificación, certificación, mantención año 1 y mantención año 2 para los Sistemas PMG 1 y 2 (a ejecutarse en los años 1, 2 y 3 del contrato); precertificación, certificación y mantención año 1 para los Sistemas PMG 3 y 4 (a ejecutarse en los años 2 y 3 del contrato); y precertificación y certificación para los Sistemas PMG 5 y 6 (a ejecutarse en el año 3 del contrato)). El sistema PMG 7 se certificaría en el siguiente ciclo que corresponde a la “renovación de la certificación” o podría estar incluido junto a los Sistemas PMG 5 y 6.

Para la contratación de servicios de renovación de la certificación ver documento *Bases de Licitación Tipo para Servicios de Renovación de la Certificación*, disponible en la página web de DIPRES.

Para la contratación de ampliaciones de alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, que no estén considerados en el contrato actualmente vigente con la empresa auditora y que se incorporarán antes de la fecha de vencimiento del certificado: ver *Documento de Instrucciones para la Institución Contratante, Bases de Licitación Tipo para Servicios de Renovación de la Certificación*: sección Introducción, Instrucción N°2 e Instrucción N°7.

Instrucción 1: Garantía Fiel Cumplimiento Contrato
Sección 7.1 Documentación Legal para Suscripción del Contrato (Bases Administrativas)

La institución contratante deberá incorporar los siguientes párrafos en la viñeta letra h) de la Sección 7.1 Documentación Legal para Suscripción del Contrato de las Bases Administrativas, al menos cuando la contratación supere las 1.000 UTM, según los términos y condiciones fijados por la Ley N° 19.886 y su Reglamento:

Garantía. Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato y el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, acorde con el artículo 11 de la Ley N°19.886, el adjudicatario deberá entregar al Contratante una Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, equivalente al **[el Servicio debe señalar el porcentaje en palabras]** por ciento (**[el Servicio debe señalar el porcentaje en números]**%) del valor total de contrato, consistente en una boleta de garantía bancaria con las siguientes características: Pagadera a la vista, con carácter de irrevocable, tomada por la Adjudicataria en un Banco con sucursal en la ciudad de Santiago, a nombre del Contratante y con la siguiente leyenda: “Para garantizar en tiempo y forma el cumplimiento íntegro y oportuno de todas y cada una de las obligaciones del contrato y hasta su término y podrá ser hecha efectiva y cobrada por el citado organismo, sin más trámite y ante su sola presentación y/o cobro”. Dicha boleta deberá tener una vigencia de treinta y ocho (38) meses, contados desde la fecha de la celebración del contrato.

La devolución de la garantía señalada en este número la efectuará el Jefe del Servicio Contratante, después de la aprobación de la Contraparte Técnica del último informe, previsto en el numeral 7.4 de estas Bases, entregado por el adjudicatario.

En caso que el contrato se amplíe o prorrogue, las garantías deberán igualmente ampliarse o prorrogarse, de modo tal que su nueva vigencia exceda a lo menos en dos meses al nuevo plazo de vigencia del contrato.

Instrucción 2: Cláusula de ampliación de contrato

1. Se debe tener en consideración que el objetivo es contar con **un Sistema de Gestión de la Calidad** en la institución que va incorporando gradualmente los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG, así como aquellos procesos relacionados con el Programa Marco de la Calidad, cuando corresponda, lo cual se realiza ampliando el alcance de la certificación en la medida que se incorporen nuevos sistemas y procesos.
2. Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el INN en comunicación a los organismos de certificación de sistemas de gestión de la calidad (empresas auditoras), las instituciones públicas deberán poseer **un único registro de empresas INN** (Formulario INN-F423). Por lo tanto, cada vez que una institución pública incorpore un nuevo proceso PMG a su Sistema de Gestión de la Calidad certificado, será considerado por los organismos de certificación como una ampliación de alcance, por lo que conservará el número de registro de empresa certificada INN asignado en la primera certificación.
3. De los puntos 1 y 2 se desprende que una institución pública sólo puede tener contrato con **un organismo de certificación a la vez en el marco de los compromisos PMG**. Si una institución pública se encuentra certificado en ISO 9001 por más de una empresa auditora se podría generar entropía al interior del Servicio (por ejemplo el número de auditorías podrían aumentar innecesariamente porque cada organismos certificador elabora su propio Plan de Auditoría, generando posiblemente un mayor estrés en los funcionarios involucrados en los procesos a auditar; así como existe el riesgo de multiplicación de actividades, instrumentos de trabajo y funciones indivisas tantas veces como Sistemas de Gestión de la Calidad separados hayan), dado que el proceso de certificación es gradual (por ejemplo certificación de 2 sistemas del Marco Avanzado del PMG por año).
4. En ese contexto, se sugiere si el Servicio lo estima conveniente, llamar a propuesta pública por el período de vigencia del certificado (tres años) señalando todo el alcance previsto a certificar en dicho periodo e **incorporando una cláusula en las Bases de Licitación y en el contrato, que permitan modificar el contrato ampliándolo a nuevas auditorías para aquellos nuevos procesos que se incorporarían en el Sistema de Gestión de la Calidad certificado y que no están previstos al momento de la licitación.**
5. Otro escenario para esto último es **recurrir a trato o contratación directa, en los términos y condiciones fijadas por la Ley N° 19.886 y su Reglamento**. Se recomienda para este caso como Términos de Referencia el modelo presentado en la Instrucción N°7.
6. En cualquiera de los casos (numerales 3 y 4 de esta instrucción), la contratación de nuevas auditorías con la empresa con la que se mantiene vigente un contrato, dependerá de la calidad, eficiencia y efectividad de la empresa para apoyar a la institución en este proceso, lo que deberá quedar registrado en un informe de evaluación que el Servicio debe elaborar sobre la

empresa contratada. Es importante dejar la posibilidad de cambiar de empresa si esta no cumple los requerimientos del Contratante.

7. La decisión respecto a lo señalado en los párrafos anteriores (numerales 4 al 6 de esta instrucción) recae exclusivamente en el Jefe Superior del Servicio, con la visación de la respectiva unidad legal de la Institución. Ante cualquier consulta respecto a este tema contactarse con “Chilecompra - Orientación Normativa”.
8. Cabe agregar finalmente que cuando corresponda la renovación de la certificación, se deberán licitar nuevamente los servicios de auditoría por el siguiente periodo de vigencia del certificado (tres años), considerando los aspectos señalados en los numerales 4 al 7 de esta instrucción.

Instrucción 3: Estimación horas de auditoría
Anexo 3. Pauta de Evaluación (Bases Administrativas)
Sección 2. Metodología

Sub-Criterio 2.2.1 Horas de Auditoría en Terreno comprometidas por la Empresa Certificadora para el equipo auditor que desarrollará las diferentes etapas del proceso de certificación

Para determinar las horas XX y ZZ el Servicio debe en primer lugar estimar el número de horas totales necesarias (HH) que implica desarrollar las diferentes etapas del proceso de certificación (auditorías de precertificación, certificación y de mantención, según corresponda).

Se recomienda revisar para la estimación de días de auditoría en función de la dotación involucrada, el documento *IAF MD 5: 2009, IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits*, de febrero de 2009, de la International Accreditation Forum, Inc., disponible en www.iaf.nu sección Publications / 5. IAF Mandatory Documents (MD Series).

El Servicio sólo debe considerar las horas de auditoría en terreno.

Para el cálculo considere el personal involucrado y los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas que correspondan auditar, así como también la elaboración *in situ* de los informes por la empresa certificadora, es decir, en las instalaciones del Servicio.

Además contemple las características de la Institución (por ejemplo número de funcionarios, distribución geográfica, etc.) y resultado de experiencias previas en auditorías internas de calidad (análisis de la periodicidad en términos de calidad, eficiencia y efectividad).

Una vez calculadas las horas totales necesarias de auditoría en terreno HH, el total de las horas de auditoría XX será igual al total de HH. Para determinar el total de las horas de auditoría ZZ, multiplicar HH por el 110%.

Ejemplo:

1. Horas totales necesarias de auditoría en terreno HH estimadas por el Servicio: 120 hrs.
2. Total horas de auditoría XX = total HH; XX = 120 hrs.
3. Total horas de auditoría ZZ = 110% de total HH; ZZ = 110% x 120 hrs.; ZZ = 132 hrs.

Por lo tanto, el sub-criterio de evaluación 2.2.1 quedaría de la siguiente forma:

2.2.1 Horas de Auditoría en Terreno comprometidas por la Empresa Certificadora para el equipo auditor que desarrollará las diferentes etapas del proceso de certificación.	Puntaje máximo 20 puntos	
La suma total de horas en terreno del equipo auditor comprometidas en el proceso de certificación de los dos sistemas es menor a 120 hh/auditor.	Puntaje específico	0
La suma total de horas en terreno del equipo auditor comprometidas en el proceso de certificación de los dos sistemas se encuentra entre 120 y 132 hh/auditor.		10
La suma total de horas en terreno del equipo auditor comprometidas en el proceso de certificación de los dos sistemas es mayor a 132 hh/auditor.		20