



GOBIERNO DE  
**CHILE**  
MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

## 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 Contratante]

PROGRAMA MARCO AVANZADO  
PMG 2010

[Nombre del Servicio]  
[Nombre del Ministerio]

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

**BASES ADMINISTRATIVAS 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 Contratante]**

**1. Antecedentes**

La Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda (DIPRES) ha desarrollado un Sistema de Evaluación y Control de Gestión que cuenta con diferentes instrumentos entre los cuales se encuentran el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), mecanismo de incentivo asociado a un pago por desempeño a los funcionarios.

La formulación del PMG correspondiente al año 2005 introdujo los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistema de gestión incorporados en el Programa Marco Básico para los servicios públicos bajo la norma ISO 9001, creándose el Programa Marco Avanzado.

Los servicios públicos que hayan ingresado al Programa Marco Avanzado del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), deberán llevar a cabo las actividades dirigidas a lograr la implementación y certificación bajo la norma ISO 9001 de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional, que incluya los procesos de provisión de bienes y/o servicios. Dicho proceso se inicia a través de la certificación de procesos de soporte y/o estratégicos con el objeto de incorporar las competencias en el personal, modificar paradigmas de gestión e instalar una cultura del mejoramiento continuo.

Las presentes Bases Administrativas están destinadas a reglamentar la licitación para la ejecución del servicio denominado "Precertificación, Certificación y Mantenimiento Bajo Norma ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo alcance corresponde a **[señalar los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG comprometidos por el Servicio a certificar en los tres años que dura la vigencia del certificado (2010-2012)]** del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2010", de ..... **[nombre del Servicio]**, en adelante el "Contratante" o "Servicio", estableciendo los fines, condiciones y requisitos que deben ser cumplidos, en la adjudicación resultante.

**[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].**

## 2. Contraparte Técnica

El desarrollo de la prestación de servicios estará bajo la supervisión de [**nombre del Servicio**]. Las funciones de la contraparte técnica incluirán:

- a) Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en las Bases Técnicas y de los plazos acordados para la entrega de todos los informes programados para el proceso de precertificación, certificación y mantención, según corresponda.
- b) Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo, al reemplazo de miembros del equipo auditor, y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
- c) Analizar y aprobar todos los informes, planteando al equipo auditor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes.
- d) Colaborar y asistir al equipo auditor en la obtención de información institucional, ya sea reglamentación oficial, documentos de trabajo internos, información estadística y/o acceso a las bases de datos disponibles, etc., y acordar la concertación de las auditorías y las entrevistas que el equipo auditor requiera para realizar su labor.
- e) Autorizar los pagos programados según se haya acordado en el Contrato de Prestación de Servicios.
- f) Determinar la aplicación de las sanciones que se estipulen en el Contrato, según corresponda.

## 3. Sobre la Documentación Requerida a los Postulantes

La propuesta de los oferentes deberá ser presentada en formato electrónico a través de la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Será de responsabilidad de los interesados entregar todos los antecedentes que permitan evaluar adecuadamente sus propuestas.

Al evaluar el proceso, los funcionarios de [**nombre del Servicio**] deberán observar estrictamente el principio de probidad administrativa, contemplado en el Título III de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

### **3.1 Propuesta Técnica y Económica**

Las propuestas técnica y económica deberán tener validez por un período no inferior a 60 (sesenta) días corridos, contados desde la fecha de apertura de las ofertas señalada en estas Bases Administrativas.

Para la presentación de la propuesta técnica y económica en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el proponente deberá cumplir con las siguientes etapas:

#### **a) Propuesta Técnica en el Portal de Compras del Estado.**

Deberá describir la prestación de servicios, la que deberá responder a las especificaciones señaladas en las Bases Técnicas de esta Licitación.

El proponente deberá ingresar en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), su Propuesta Técnica adjuntando los documentos que contengan la descripción de los servicios ofertados de acuerdo a las Bases Administrativas y Técnicas antes de la fecha y hora de cierre: **[DD]/[MM]/[AAAA]** a las **[XX]:00** hrs., plazo que se establecerá en el Portal.

#### **b) Propuesta Económica en el Portal de Compras del Estado.**

Deberá ingresar en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el valor a suma alzada que presenta por los servicios que compromete la Propuesta, expresados en pesos chilenos, incluidos los impuestos legales correspondientes. Los precios no podrán incluir reajuste alguno.

Al formular la oferta económica, el oferente deberá considerar un precio de oferta de referencia de \$..... **[el Servicio debe señalar el monto en números]** (..... **[el Servicio debe señalar el monto en palabras]**), incluyendo todo tipo de impuestos.

Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del proponente.

La propuesta económica deberá ser publicada en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) antes de la fecha de cierre de las propuestas **([DD]/ [MM]/ [AAAA])** a las **[XX]:00** hrs.

Es importante que el proponente constate que el envío de su propuesta, a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), haya sido efectuado con éxito. Para ello, debe verificar el despliegue automático del “Comprobante de Envío de Oferta” que se entrega en dicho sistema, el cual debe ser impreso por el proponente para su resguardo.

### **c) Boleta de Garantía por Seriedad de la Oferta**

El oferente que participe en la presente licitación deberá acompañar a su oferta una Garantía de Seriedad de la Oferta por un valor de \$[**el Servicio debe señalar el monto en números**].- (**el Servicio debe señalar el monto en palabras**), consistente en una boleta de garantía bancaria, con carácter de irrevocable, con las siguientes características: pagadera a la vista, tomada por el oferente en un Banco con sucursal en la ciudad de Santiago, a nombre del Contratante, con una vigencia no inferior a 60 días a contar de la fecha de apertura de las ofertas, y con la siguiente leyenda: “Para garantizar en todas sus partes la seriedad de la oferta formulada por....., en la Licitación Pública ID N°..... y podrá ser hecha efectiva y cobrada por el citado organismo, sin más trámite y ante su sola presentación y/o cobro”.

Esta boleta se restituirá a los oferentes no favorecidos, una vez que se haya adjudicado la oferta o se haya declarado desierta la misma. En el caso del oferente que sea seleccionado en segundo lugar según los criterios establecidos en el numeral 6 de estas Bases Administrativas, su boleta le será devuelta una vez que el adjudicatario haya suscrito el contrato. Asimismo, en el caso del adjudicatario, su boleta le será devuelta una vez que suscriba el contrato correspondiente y efectúe la entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

La boleta a que se refiere el párrafo anterior, será devuelta en [**el Servicio debe indicar el lugar y horario para efectuar el retiro de la boleta**].

En caso que la boleta de garantía de seriedad de la oferta no esté disponible en formato digital o electrónico, deberá ser entregada en sobre cerrado, a más tardar en la fecha establecida en las letras a) y b) del numeral 3.1 de estas bases, en [**el Servicio debe indicar el lugar y horario máximo de entrega**].

### **3.2 Sobre Requisitos de la Propuesta Técnica**

La propuesta técnica se deberá presentar utilizando el modelo estándar previsto en el Anexo 2, en formato electrónico en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), cuyo contenido, al menos, es el siguiente:

- A. Carta de Postulación y Compromiso. A las ofertas se deberá adjuntar una carta de compromiso dirigida al Director o Jefe del Servicio, que explicita que el oferente conoce estas Bases Administrativas y Técnicas y que acepta someterse a ellos. Esta carta debe ser firmada por el representante legal de la persona jurídica interesada.
- B. Antecedentes de la empresa certificadora. Referencias y breve descripción de la empresa que incluya su trayectoria, antecedentes relevantes, organización y que resalte los servicios que proporciona y sus beneficios para el Contratante.

- C. Marco Metodológico. Explicar la metodología que la empresa certificadora propone adoptar para llevar a cabo las actividades y obtener los productos esperados en las Bases Técnicas; el detalle de las fuentes de información que se van a utilizar; los procedimientos, técnicas e instrumentos pertinentes y cómo se realizará la organización del equipo auditor para enfrentar las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas, si corresponde.
- D. Programa de trabajo. La empresa certificadora debe señalar el equipo auditor, las horas comprometidas y el cronograma de trabajo.
- Sobre el Equipo Auditor, se debe definir el nombre de cada uno de los miembros, su cargo, las responsabilidades que asumirán en cada una de las etapas y el número de horas de auditoría en terreno comprometidas para cada uno y distribuidas por tipo de auditoría. **El equipo deberá estar constituido por al menos un profesional con la categoría de Auditor Líder de Certificación y deberán comprometerse horas en terreno de auditoría para éste (o éstos) en pre-certificación, certificación y mantención, según corresponda. El oferente deberá proponer para la(s) Auditoría(s) de Precertificación auditores que posean 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación (al menos 3 en rubro producción y/o servicios) en ISO 9001 actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años**
  - Sobre las horas comprometidas, la empresa certificadora debe **sólo señalar el total de horas de auditoría en terreno** que se obliga a realizar y su distribución por tipo de auditoría. Para el cálculo de las horas se debe tener en consideración, además de las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas que correspondan, y la elaboración *in situ* de los informes, es decir, en las instalaciones del Contratante. La empresa certificadora **debe comprometer para la(s) auditoría(s) de Precertificación al menos el 50% del número de horas comprometidas para la(s) auditoría(s) de certificación respectivas.**
  - Sobre el Cronograma de trabajo, se debe indicar las actividades que realizará la empresa certificadora, haciendo una descripción detallada de su contenido. Éstas deben estar en un orden lógico, respetando fases y relaciones entre sí, y deben incluir cada una de las auditorías, entrega del certificado, actualización del certificado y de los Informes, instancias de aprobación y entrega de informes requeridos a la Contraparte Técnica, y todas aquellas actividades relevantes previas y posteriores a las auditorías, a través de las cuales se pueda tener una visión global de los servicios contratados. Se debe señalar la duración de cada actividad, considerando el periodo total de tiempo en el que se ejecutará la prestación de servicios.

- E. La empresa debe estar acreditada en el Instituto Nacional de Normalización (INN-Chile) u otra entidad afiliada al International Accreditation Forum (IAF), donde se evidencie la vigencia de la acreditación como organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad en norma ISO 9001 a la fecha de publicación de estas Bases Administrativas, y que cuente con acreditación al menos en los sectores industriales<sup>1</sup> N° 36, 37, 38 y 39, según nomenclatura del INN.
- F. Experiencia de la empresa en procesos de certificación provistos en los últimos tres años. Los tres años serán contados desde la fecha de publicación en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de estas Bases hacia atrás, en materias de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001, en Chile y/u otros países con énfasis en empresas o instituciones de los sectores industriales N° 36, 37, 38 y 39, según nomenclatura del INN.
- G. Antecedentes del Equipo Auditor. Los profesionales que presente la empresa deben contar con la formación, experiencia y acreditación idónea. Para avalar sus antecedentes se deben presentar para cada uno de los miembros que constituirá el equipo de auditores:
- Currículum actualizado, firmado por el profesional propuesto y por el representante autorizado que presenta la propuesta, el que debe considerar lo siguiente:
    - i. Calificaciones Generales: educación universitaria, años de experiencia laboral, cargos desempeñados, tiempo de permanencia como personal de la firma certificadora.
    - ii. Idoneidad para Auditorías de Certificación: educación, capacitación en certificación bajo la norma ISO 9001.
    - iii. Experiencia en los últimos dos años, contados desde la fecha de publicación en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de estas Bases hacia atrás, en la realización de auditorías de certificación bajo la norma ISO 9001, en Chile y/u otros países, enfatizando aquellas relacionadas con empresas e instituciones de los sectores industriales 36, 37, 38 y 39.
  - Certificado de Auditor Líder en Certificación para aquellos profesionales que constituirán el Equipo Auditor en la categoría de Auditor Líder.

---

<sup>1</sup> Sector Industrial 36 corresponde a Administración Pública, Sector Industrial 37 corresponde a Educación, Sector Industrial 38 corresponde a Salud y trabajo social, y Sector Industrial 39 corresponde a Otros Servicios Sociales (según nomenclatura utilizada por el INN).

### 3.3 Información sobre los Postulantes

Podrán postular para la realización de los servicios requeridos exclusivamente oferentes que tengan calidad de personas jurídicas que tengan interés, las que deberán presentar los antecedentes que se indican más abajo en formato electrónico en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl):

- a) Identificación de la persona jurídica: deberá acompañar a su oferta los siguientes documentos, salvo que esté inscrito en ChileProveedores y que esta información se encuentre disponible en el Portal respectivo:
  - i. Fotocopia autorizada ante Notario del RUT de la empresa,
  - ii. Fotocopia autorizada ante Notario de la Cédula de Identidad del Representante Legal, y
  - iii. Certificado de vigencia de la sociedad de una antigüedad no superior a 60 (sesenta) días contados desde la fecha de cierre de las ofertas a que se refieren las letras a) y b) del punto 3.1 de estas Bases.
- b) Fotocopia legalizada ante notario del certificado de acreditación otorgado por el Instituto Nacional de Normalización (INN-Chile) u otra entidad afiliada al International Accreditation Forum (IAF), donde se evidencie la vigencia de la acreditación como organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad en norma ISO 9001 a la fecha de publicación de estas Bases. Este documento será corroborado por el Contratante ante los organismos pertinentes.
- c) Declaración jurada ante Notario del oferente y de cada uno de los integrantes del equipo auditor que acredite la inexistencia de incompatibilidades señaladas en el numeral 3.4 de las presentes Bases, que deberá ser acreditada mediante declaraciones juradas ante Notario, las que deberán ser entregadas junto con la oferta, tanto respecto a:
  - i. las instituciones postulantes,
  - ii. como para cada uno de los participantes del equipo auditor.
- d) Declaración jurada ante Notario del oferente que señale que ni él, como persona jurídica, ni cada uno de los integrantes del equipo auditor forman parte del mismo holding empresarial al que pertenece la empresa y/o la(s) persona(s), que hayan participado directamente en la prestación de servicios de implementación de la certificación bajo norma ISO 9001 de los sistemas del PMG de este Servicio (por lo tanto, la empresa postulante, ni sus miembros del equipo auditor deben tener ninguna relación comercial ni jurídica con la empresa que realizó la implementación ISO 9001 de los sistemas del PMG del este Servicio), la que deberá ser entregadas junto con la oferta.



- e) El representante legal deberá presentar una declaración jurada ante Notario que acredite que al momento de postular ni durante la ejecución del contrato los miembros de su equipo son o serán funcionarios públicos, ya sea de planta o a contrata, según se define en la Ley N° 18.834.
- f) Declaración Jurada ante Notario del oferente, que tendrá por finalidad dar cuenta de su idoneidad e imparcialidad en los procesos técnicos. Dicha declaración deberá expresar que el oferente, sus socios o directivos, y los profesionales que se propongan en el equipo auditor: (1) no tengan al momento de la postulación, ni durante el desarrollo del contrato, relaciones contractuales de prestación de servicios con el Contratante en temas relacionados con los procesos a auditar; y (2) los profesionales que se propongan en el equipo auditor no han desempeñado funciones profesionales de planta, a contrata u honorarios en la institución Contratante en temas relacionados con los procesos a auditar durante el último año calendario anterior a la fecha de la presentación de la oferta.

### **3.4 Incompatibilidades**

Con el objeto de evitar conflictos de intereses y respetar el principio de probidad y transparencia en los actos de la administración del Estado, los oferentes deberán considerar como parte integrante de estas Bases las incompatibilidades establecidas en el artículo 4° inciso primero y sexto de la Ley 19.886.<sup>2</sup>

En el caso que uno o más de los proponentes que participen del proceso de licitación presenten alguna incompatibilidad de las señaladas en dicho artículo y ésta pueda resolverse oportunamente, el Contratante podrá establecer un plazo general y común para resolverla. Dicho plazo no podrá exceder de la fecha de adjudicación.

---

<sup>2</sup> Artículo 4° Ley 19.886 inc. Primero: Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común. Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas, privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

Artículo 4° Ley 19.886 inc. Sexto: Ningún órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos a esto sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, no con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las acciones antedichas.

#### 4. Consultas y aclaraciones

Las consultas o aclaraciones que puedan surgir en relación con estas Bases Administrativas o con las Bases Técnicas, deberán formularse a través de la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Las consultas podrán ser realizadas hasta el día **[dd]/[mm]/[aaaa]** a las **[hh]:[mm]** horas. Todas las respuestas se entregarán a más tardar el **[dd]/[mm]/[aaaa]** las **[hh]:[mm]** horas a través del mismo mecanismo.

Para los efectos de la presente Licitación, el encargado del proceso de compras de **[nombre del Servicio]** es el/la Sr./Sra. **[incluir nombre del responsable]**, correo electrónico **[incluir dirección de correo electrónico]**, teléfono de contacto **[incluir teléfono]**.

Para mayor información respecto de los servicios requeridos, el Contratante ha puesto a disposición de las instituciones proponentes un conjunto de documentos que podrán ser consultados en **[escribir sitio web del Servicio]** y/o en sus oficinas ubicadas en **[escribir dirección que corresponda]**.

#### 5. Presentación, Recepción y Apertura de las Propuestas

La propuesta de los oferentes deberá ser presentada en formato electrónico a través de la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), a más tardar en la fecha establecida en las letras a) y b) del numeral 3.1 de estas bases.

En caso que la boleta de garantía de seriedad de la oferta y demás documentos que no estén disponibles en formato digital o electrónico, deberán ser entregados en sobre cerrado con tres ejemplares (un original y dos copias), a más tardar en la fecha establecida en las letras a) y b) del numeral 3.1 de estas bases en **[el Servicio debe indicar el lugar y horario]**.

La apertura electrónica de la presente Licitación Pública se realizará en dos etapas, por lo cual, en el acto de apertura se procederá a abrir sólo la Propuesta Técnica. La apertura de las ofertas técnicas se hará efectiva el **[dd]/[mm]/[aaaa]** a las **[hh]:[mm]** horas, en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) **[Agregar la siguiente frase opcional: “y en [señalar nombre del Contratante y lugar]**, levantándose el acta respectiva, pudiendo asistir a esta instancia los oferentes interesados”].

La apertura de las ofertas económicas se llevará a cabo en la oportunidad y condiciones que se señalan en el punto 6.4 de las presentes Bases Administrativas.

## **6. Proceso de Evaluación y Adjudicación de las Propuestas**

Desde el momento de la apertura de las propuestas hasta el momento de la adjudicación del contrato, los postulantes no deberán comunicarse con el Contratante sobre ningún tema relacionado con su propuesta técnica o económica. Cualquier intento de los postulantes de influir al Contratante en el examen, evaluación, clasificación de las propuestas y la recomendación de adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de su propuesta.

El Contratante determinará si la propuesta técnica y la propuesta económica están completas, es decir, si incorporan toda la información solicitada en las bases administrativas y técnicas.

### **6.1 Aclaración y complementación de antecedentes**

Previo a la evaluación de las ofertas, durante el examen de admisibilidad de las propuestas, el Contratante podrá solicitar a los proponentes que salven errores, omisiones formales y/o entreguen aclaraciones sobre los antecedentes presentados, así como la complementación de éstos, siempre y cuando las rectificaciones de dichos errores u omisiones o aclaraciones no les confieran una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los proponentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los proponentes a través de la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). El proponente deberá remitir la respuesta mediante carta dirigida a .....**[nombre y cargo persona que corresponda en el Servicio]**, en el plazo y condiciones que se indique en la solicitud. El plazo que tendrán los oferentes para dar cumplimiento a lo solicitado por el Contratante, no podrá ser superior a 5 días hábiles, contados desde la fecha de publicación en la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de la solicitud por parte de Servicio.

### **6.2 Admisibilidad y Rechazo de las Propuestas**

En forma previa a la evaluación de las propuestas, el Contratante efectuará un análisis de admisibilidad de éstas, mediante el cual comprobará que los postulantes hayan cumplido con los requisitos establecidos en las Bases Administrativas.

El Contratante declarará inadmisibles las ofertas por resolución fundada, cuando éstas no cumplieren los requisitos establecidos en las Bases Administrativas incluidos aquellos casos en que habiéndose solicitado a los proponentes salvar errores, omisiones formales y/o complementar sus antecedentes, según lo establecido en el numeral 6.1 de estas Bases, no se hubiere dado cumplimiento a lo requerido dentro del plazo indicado en la solicitud respectiva.

También el Contratante se reserva el derecho de declarar desierta la licitación, cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, en ambos casos por resolución fundada.

### 6.3 Evaluación de las Propuestas

Las propuestas técnicas y económicas de los proponentes no declaradas inadmisibles según el acápite anterior, serán evaluadas por una Comisión que estará integrada por: ..... **[Cada Servicio define quien integra dicha Comisión]**.

La evaluación de las Propuestas operará sobre un proceso de selección basado en la evaluación de la propuesta técnica y de la oferta económica, adjudicándose al proponente que obtenga el puntaje técnico y de precio combinado más alto.

### 6.4 Proceso de Evaluación

La Comisión evaluará las propuestas técnicas y económicas, sobre la base de su cumplimiento con las Bases Administrativas y Técnicas y aplicando los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos especificados en el Anexo N°1 de estas Bases.

Los criterios, el máximo de puntos, los porcentajes de ponderación y los puntos ponderados para cada uno de ellos, que se asignarán a la evaluación de las Propuestas Técnicas son:

<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Puntaje máximo por criterio</b>	<b>Porcentaje de Ponderación</b>	<b>Puntaje Ponderado</b>
1. Experiencia específica de la empresa	100	20%	20
2. Metodología	100	30%	30
3. Experiencia del equipo de trabajo	100	50%	50
Total Puntaje Máximo por Propuesta Técnica			100

El puntaje máximo de obtener por Propuesta Técnica es de 100 puntos ponderados. Calificarán técnicamente aquellas que tengan un puntaje mínimo de 70 puntos ponderados y aquellas que no cumplan con dicho puntaje, serán descalificadas del proceso.

La Comisión establecerá una lista de las empresas que hayan al menos logrado el puntaje mínimo en la evaluación de la propuesta técnica. Una vez finalizada la evaluación técnica se notificará a los postulantes cuyas propuestas no obtuvieron la calificación mínima o fueron consideradas inadmisibles porque no se ajustaron a las Bases Administrativas o Técnicas, con la indicación de que sus propuestas económicas no serán abiertas. También se notificará a los postulantes cuyas propuestas obtuvieron la calificación mínima informando la fecha en que la

Comisión evaluará las ofertas económicas. De todo ello, se informará a través de la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Una vez finalizada la evaluación técnica, serán revisadas por la Comisión evaluadora las propuestas económicas de los proponentes, aplicando la siguiente evaluación:

Se asignará un puntaje de precio (PP) de 100 puntos a la propuesta económica más baja (PM). La fórmula para determinar los puntajes de precio (PP) de las demás propuestas económicas de los proponentes calificados técnicamente, se calcularán como se indica:

$$PP = 100 \times PM / PI$$

Donde: PP: es el puntaje de precio de la propuesta en consideración,  
PM: es el precio más bajo entre todas las ofertas presentadas y que cumplen con el puntaje mínimo técnico, y  
PI: el precio de la propuesta en consideración.

Las propuestas se clasificarán de acuerdo con sus puntajes técnicos (PT) y económicos (PP) combinados, utilizando un 80% de ponderación para la propuesta técnica y un 20% de ponderación para la propuesta económica.

La fórmula para determinar el puntaje final de cada propuesta, se calcularán como se indica:

$$PC = (PT \times 0.80) + (PP \times 0.20)$$

Donde PC: es puntaje combinado de la propuesta en consideración,  
PT: es puntaje técnico de la propuesta en consideración, y  
PP: es puntaje de precio de la propuesta en consideración.

En caso de que dos o más ofertas se encuentren en situación de empate de puntajes, el **[nombre del Servicio]** preferirá a aquel que haya obtenido un mayor puntaje en el Criterio de Evaluación Experiencia del Equipo de Trabajo. En caso de persistir el empate, se preferirá a aquel que se encuentre inscrito en Chileproveedores. En caso de mantenerse aún el empate, se preferirá a aquel que utilice el mecanismo de Factura Electrónica. Con todo, si todavía persiste el empate, el **[nombre del Servicio]** se reserva la facultad de elegir la oferta más conveniente a sus intereses.

## 6.5 Adjudicación de la Propuesta

En atención al proceso de evaluación indicado en el numeral 6.4 de éstas Bases Administrativas, será adjudicada la propuesta del proponente que obtenga el puntaje técnico y de precio combinado más alto.

La notificación de adjudicación de la propuesta al proponente, se realizará por escrito, vía fax, carta certificada o medio electrónico y a través de la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)).

Los resultados serán publicados en la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) a más tardar el **[DD]/[MM]/[AAAA]**.

A los demás proponentes se les comunicará la no adjudicación de sus propuestas a través de la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Cualquier descargo respecto del proceso de adjudicación que los oferentes deseen formular, deberán realizarlo de acuerdo a lo que establece la normativa legal vigente.

## 7. Contrato

A fin de elaborar y suscribir el contrato correspondiente, el proponente adjudicado deberá presentar la documentación pertinente que sea requerida, de conformidad a lo señalado en la carta de notificación de selección de propuesta y a la publicación en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en **[nombre del Servicio y área que corresponda con dirección completa]**. Dicha documentación deberá presentarse dentro del plazo que el Contratante le indique en dicha carta.

En caso que el proponente adjudicado no haya entregado toda la documentación dentro del plazo a que se refiere el párrafo precedente, o se le formularen reparos a algún documento entregado, el Contratante otorgará un plazo adicional de ..... **[cada Servicio debe definir el plazo]** para completar la documentación y/o subsanar las observaciones en su caso. Dicho plazo será comunicado por escrito. Si transcurrido este plazo adicional el proponente adjudicado no ha entregado los documentos que hubieren faltado, o subsanado las observaciones que se le hubieren formulado, se dejará sin efecto la aceptación de su propuesta y se procederá a negociar la propuesta del proponente que ocupó el segundo lugar en la evaluación de ésta.

### 7.1 Documentación Legal para Suscripción del Contrato

El Contratante podrá solicitar al proponente seleccionado, según corresponda, documentación como la que se indica a continuación:

a) El **[nombre del Servicio]** exigirá al oferente adjudicado, al momento de contratar, encontrarse inscrito en el Registro de ChileProveedores<sup>3</sup>. Si el

---

<sup>3</sup> Éste requisito será exigible en contrataciones iguales o superiores a 500 UTM . Para las contrataciones menores a 500 UTM y cuando los oferentes no estén inscritos en ChileProveedores, se les deberá exigir al momento de contratar, la siguiente documentación:

i. Una declaración jurada indicando que no tiene las inhabilidades, comprendidas en el artículo N° 92 del

oferente seleccionado no se encontrase inscrito en ChileProveedores, dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles, contados del día hábil siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación, para efectuar su inscripción en este registro. En caso que el oferente seleccionado no se encuentre inscrito y no se inscriba en el Registro de ChileProveedores en el plazo indicado, se procederá a adjudicar la siguiente oferta mejor evaluada, o bien, se declarará desierta la licitación, de acuerdo a los intereses del Servicio;

- b) Documentos que acreditan la constitución de la sociedad (actualizado con todas las modificaciones habidas a la fecha);
- c) Copia de los documentos autorizados ante Notario en los que conste la personería de quien comparece como representante legal de la empresa, más un certificado de vigencia de la misma de una antigüedad no superior a 60 días contados desde la fecha de apertura de las ofertas;
- d) Rol Único Tributario;
- e) RUT de la persona facultada para suscribir contratos;
- f) Declaración jurada en la que conste que el adjudicatario no tiene entre sus socios a uno o más personas que presten servicios al Estado como trabajadores dependientes o a honorarios, cuya participación sea igual o superior al 50% del capital social, ni tiene entre sus trabajadores a personas que sean, además funcionarios dependientes del Estado, según el formato que a continuación se indica:

<p><b>DECLARACION JURADA</b></p> <p>En Santiago de Chile, a ..... de ..... de [AAAA], don/doña .....representante legal de ....., viene en declarar que la entidad que representa, no tiene entre sus socios a uno o más personas que presten servicios al Estado como trabajadores dependientes o a honorarios, cuya participación sea igual o superior al 50% del capital social. Asimismo, declara que no tiene entre sus trabajadores a personas que sean, además, funcionarios dependientes del Estado.</p> <p style="text-align: right;">Firma Representante Legal</p>
--

- g) Se incluirán como parte del contrato en anexos las Bases Técnicas y estas Bases Administrativas.

---

Decreto N° 250 del 2004, del Ministerio de Hacienda, que "Aprueba Reglamento de la ley N° 19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios".

- ii. Un certificado de deuda extendido por la Tesorería General de la República, y
- iii. Un Certificado de antecedentes laborales emitido por la Inspección del trabajo competente, que acredite que no se registran deudas previsionales y de salud o reclamos pendientes en materia laboral con sus trabajadores por más de un año.

- h) **[Incorporar, si corresponde, lo señalado en Instrucción 1 del Documento de Instrucciones para la Institución Contratante sobre garantía de fiel cumplimiento del contrato].**

Todos los antecedentes requeridos deberán estar actualizados a la fecha de suscripción del Contrato y acompañarse en original o fotocopias del original, autorizadas ante Notario Público.

## **7.2 Término Anticipado por el Contratante**

El Contratante podrá poner término anticipado al contrato unilateralmente, en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones que emanan del mismo. **[Agregar la siguiente frase si corresponde:** “En tal caso, se hará efectiva las garantías de que trata el numeral 7.1 letra h.” ], o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

Asimismo, el **[Agregar nombre del Servicio]** podrá modificar de común acuerdo con el adjudicatario o poner término anticipado al contrato en caso que producto de modificaciones al Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, la prestación de los servicios que regulan las presentes Bases de Licitación ya no resulte pertinente para el cumplimiento de los objetivos de gestión de uno o más procesos de gestión establecidos en el marco del PMG.

## **7.3 Plazo de Ejecución del Contrato**

El plazo máximo de duración del contrato será de 36 (treinta y seis) meses, contados desde la fecha de su entrada en vigencia.

La entrada en vigencia del contrato quedará sujeta a la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben; sin perjuicio de lo anterior, por razones de buen servicio los trabajos podrán iniciarse a partir de la fecha de suscripción del contrato.

Para efectos de la calendarización de entrega de los informes señalados en el numeral 7.4 de estas Bases, se entenderá como fecha de entrada en vigencia del contrato la correspondiente a la suscripción del contrato y para efectos de la determinación de los pagos señalados en el numeral 7.5 de las Bases, se entenderá como fecha de entrada en vigencia del contrato aquélla de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y luego que se hayan constituido las garantías que en él se contemplan, si es que se contemplan.

**[Ver Instrucción 2 del Documento de Instrucciones para la Institución Contratante sobre cláusula de ampliación de contrato]**



## 7.4 Informes y Plazos

La empresa adjudicataria deberá entregar los siguientes informes, de acuerdo a las especificaciones señaladas en el siguiente cuadro:

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	A más tardar el día XX de YY de AAAA
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1. Sistemas PMG 1 y 2	Entre 6 meses y un año después de la certificación Sistemas PMG 1 y 2 o en la fecha que acuerden las partes.
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2. Sistemas PMG 1 y 2	Entre 6 meses y un año después de la entrega del Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1 Sistemas PMG 1 y 2 o en la fecha que acuerden las partes
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	A más tardar el día XX de YY de AAAA+1
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA+1
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2 Sistemas PMG 3 y 4	Entre 6 meses y un año después de la certificación Sistemas PMG 3 y 4 o en la fecha que acuerden las partes.
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	A más tardar el día XX de YY de AAAA+2
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA+2

**[NOTA: El sistema 7 se certifica junto a la renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad o podría estar incluido junto a los Sistemas PMG 5 y 6]**

Entre la ejecución de la auditoría de Pre-certificación y la auditoría de Certificación de los procesos que corresponda, existirá un periodo adecuado que permita solucionar eventuales no conformidades que pudieran encontrarse en la de Pre-certificación, así como una vez realizada la auditoría de Certificación para recibir el certificado antes de finalizar el año, y de esta forma cumplir con los requisitos técnicos y plazos del PMG.

En el caso de presentarse no conformidades durante la ejecución de las Auditorías de Certificación y Mantenición, el Servicio podrá modificar los plazos anteriormente establecidos para dar respuesta a ellas, todo lo cual deberá constar por escrito y ser aprobado a través del acto administrativo que corresponda.

La ejecución de las Auditorías de Precertificación, Certificación y Mantenición, así como también la recepción de los respectivos informes finales deberán realizarse en

los plazos convenidos entre el Contratante y la empresa certificadora que se adjudique el contrato, durante su vigencia.

## 7.5 Forma de Pago

Los pagos relacionados con el contrato se realizarán en cuotas contra la entrega en conformidad de lo solicitado en el cuadro siguiente:

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	13%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	14%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1 Sistemas PMG 1 y 2	7%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2 Sistemas PMG 1 y 2	7%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	13%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	13%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2 Sistemas PMG 3 y 4	7%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	13%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	13%
TOTAL	100%
En el caso que el servicio logre la certificación bajo la norma ISO 9001, se pagarán las cuotas correspondientes a las auditorías de mantenimiento, una vez recepcionados los respectivos informes finales, y en los porcentajes que se indican en el cuadro.	

**[NOTA: El sistema 7 se certifica junto a la renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad o podría estar incluido junto a los Sistemas PMG 5 y 6]**

El pago se efectuará en cuotas, previo visto bueno de la contraparte técnica, según corresponda, contra presentación y aprobación del correspondiente informe y documento tributario de cobro, de acuerdo a lo señalado en el cuadro anterior.

No serán reajustables las cuotas en que se fraccione el pago del contrato.

## 7.6 Multas

El adjudicatario pagará una multa equivalente a 5 (cinco) Unidades de Fomento, valorizadas al día de suscripción del contrato, por cada día hábil de atraso en la recepción del informe final respectivo de la auditoría correspondiente. Los días de atraso se considerarán a partir de los 5 (cinco) días hábiles a contar de la fecha de

entrega de los informes finales respectivos definidas en el programa de trabajo vigente y de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.4 de estas Bases.

El atraso no podrá exceder el período de 30 (treinta) días hábiles, a cuyo vencimiento no regirán las multas señaladas. En este evento se pondrá término anticipado al contrato **[Agregar la siguiente frase si corresponde:** “y se hacen efectivas las garantías que señaladas en el punto 7.1 letra h”].

### **7.7 Propiedad de las Ofertas y de la Información**

Las ofertas técnicas presentadas por los proponentes, el desarrollo posterior del trabajo adjudicado, así como los informes finales de cada auditoría y documentos asociados, serán de propiedad del Contratante.

Otros informes, las bases de datos y cualquier otra información elaborada como parte de las auditorías son propiedad del Contratante, y podrán utilizarse sólo después de haber sido solicitada y aprobado su uso por parte de la Institución Contratante.

### **7.8 Confidencialidad**

El adjudicatario y quienes participen en la prestación de servicios, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes que, con dicho objeto, les proporcionen para efectuar su trabajo el Contratante.

### **7.9 Disponibilidad del personal profesional/ expertos**

La empresa adjudicada deberá disponer en su equipo de trabajo el mismo personal profesional considerado en su propuesta para el desarrollo del servicio contratado.

Salvo que el Contratante acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del equipo de trabajo. Si por cualquier motivo externo o ajeno a la gestión de la empresa adjudicada, como jubilación, muerte, incapacidad médica, renuncia, entre otros, fuere necesario sustituir a algún integrante del Personal, y muy especialmente de los auditores líderes, la empresa postulante lo reemplazará por otra persona con calificaciones y experiencia similares a las de la persona reemplazada, el que deberá ser aprobado por el Contratante.

### **7.10 Solución de Conflictos**

Los eventuales conflictos que se puedan producir entre el Contratante y la empresa certificadora serán resueltos por las partes de común acuerdo y, a falta de éste, de acuerdo a lo que establece la normativa legal vigente.

## **8. Antecedentes que conforman las Bases de Licitación**

- Bases Administrativas,
- Bases Técnicas,
- Respuestas a consultas y aclaraciones,
- Ficha Respectiva del Proceso de la Plataforma de Licitaciones del ChileCompra ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)).

**BASES TÉCNICAS TIPO**  
**LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DE**  
**PRECERTIFICACIÓN, CERTIFICACIÓN Y MANTENCIÓN BAJO NORMA ISO 9001**  
**DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL DE [NOMBRE DEL**  
**CONTRATANTE]**

## **1. Antecedentes**

El Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) es uno de los instrumentos del Sistema de Evaluación y Control de Gestión que la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda ha desarrollado en los Servicios Públicos, los cuales asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553<sup>4</sup> se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos. La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del Servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones.

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 Básico. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, calidad de atención a usuarios, planificación control/ gestión territorial, administración financiera, y enfoque de género. El Programa Marco Básico comprende un conjunto de 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.

Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en 2004 se estimó necesaria la aplicación de un estándar externo que promoviera la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos del Programa Marco Básico, a través de las Normas ISO, creando lo que se denomina Programa Marco Avanzado. De esta forma se respondió además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público

---

<sup>4</sup> Ley 19.553 de febrero de 1998 y Decreto 475 de mayo de 1998.

para el año 2004, suscrito por el Gobierno y el Congreso Nacional. Así desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

Los servicios públicos que hayan ingresado al Programa Marco Avanzado del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), deberán llevar a cabo las actividades dirigidas a lograr la implementación y certificación bajo la norma ISO 9001 de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional, que incluya los procesos de provisión de bienes y/o servicios. Dicho proceso se inicia a través de la certificación de procesos de soporte y/o estratégicos (sistemas del Programa Marco Básico) con el objeto de incorporar las competencias en el personal, modificar paradigmas de gestión e instalar una cultura del mejoramiento continuo.

El Programa Marco Avanzado incluye nuevas etapas para los sistemas, transitando gradualmente hacia un modelo de certificación externa según norma ISO 9001. Las nuevas etapas son la preparación para la certificación, la certificación y dos etapas de mantención de la certificación. El Programa Marco Avanzado incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001, éstas últimas en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. La certificación según Norma ISO 9001 es un proceso en el que organismos certificadores acreditados realizan una revisión de los procesos que una organización debe certificar. Establece en sus cláusulas los requisitos mínimos que deben ser cumplidos para disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización, enfatizando el mejoramiento continuo del funcionamiento de éste.

De esta forma se ha propiciado un proceso escalonado de mejoramiento de gestión en el cual las instituciones públicas que participan en el PMG inician primero procesos de mejoramiento de gestión de 12 sistemas transversales comunes a todas las instituciones públicas, con 4 o 6 etapas de desarrollo destinadas a implementar dichos sistemas de gestión denominado Programa Marco Básico. Luego certifican 7 de estos sistemas en el Programa Marco Avanzado (Sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, y Compras y Contrataciones del Sector Público).

Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema del Programa Marco Avanzado se presenta en Cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Programa Marco Avanzado PMG 2010**  
**Áreas / Sistemas / Objetivos**

Áreas	Sistemas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación del Desempeño	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoría Interna	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

## 2. Objetivo de los servicios requeridos

Auditar el Sistema de Gestión de la Calidad de **[nombre del servicio público Contratante]** para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2008, dispuesta por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization-ISO) y los Objetivos de Gestión y Requisitos Técnicos del Programa Marco Básico del PMG, con alcance para **[señalar los sistemas PMG comprometidos por el Servicio a certificar en los tres años que dura la vigencia del certificado 2010-2012]** del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2010, con el fin de recibir y mantener la recomendación de certificación bajo la norma ISO 9001:2008.

## 3. Resultados esperados de la prestación de servicios

Desarrollar un proceso de auditorías que contemple las siguientes etapas:

- a. Auditoría de Pre-Certificación. El propósito es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y debe tener lugar en la o las sedes del Contratante. En la auditoría de pre-certificación se debe identificar todas las no conformidades respecto a las normas ISO 9001 relacionadas con los sistemas del PMG que se certificarán, de manera de mejorar los aspectos más débiles al momento de efectuar la auditoría de certificación. Esta auditoría es equivalente a la etapa 2 (Fase 2) de una auditoría de certificación, según lo descrito en el siguiente punto.
- b. Auditoría de Certificación. Corresponde a una auditoría en dos etapas. La etapa 1 de la auditoría (Fase 1) se debe realizar con el fin de:
  - i. auditar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante;
  - ii. evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la sede del Contratante e intercambiar información con el personal del Contratante con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría;
  - iii. revisar la condición del Contratante y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o críticos del desempeño, los procesos, los objetivos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad;
  - iv. recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, a los procesos y a las ubicaciones del Contratante, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo: documento de Requisitos Técnicos y Medio de Verificación PMG 2010 del Programa Marco Básico y



Programa Marco Avanzado y aspectos legales del funcionamiento del Contratante);

- v. revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el Contratante los detalles de la citada etapa de la auditoría;
- vi. proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y de las operaciones de la sede en el contexto de los posibles aspectos significativos; y
- vii. evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad confirma que el Contratante está preparado para la etapa 2 de la auditoría.

La etapa 1 de la auditoría se debe llevar a cabo en las instalaciones del Contratante para alcanzar los objetivos declarados anteriormente. Los hallazgos de la etapa 1 de la auditoría se deben documentar y comunicar al Contratante.

El propósito de la etapa 2 de la auditoría (Fase 2) es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante. La etapa 2 de la auditoría debe tener lugar en la o las sedes del Contratante.

- c. Auditorías de Mantenimiento durante el período de validez del certificado.

Cada actividad de auditoría deberá contar con su respectivo Plan de Auditoría e Informe Final de Auditoría, indicando las no conformidades detectadas (si las hubiera).

Con el objeto de auditar el Sistema de Gestión de la Calidad, el ..... **[nombre del Servicio Público Contratante]** define el siguiente alcance:

**[Señalar los sistemas PMG y alcances respectivos comprometidos por el Servicio a certificar en los tres años que dura la vigencia del certificado 2010-2012]**

Este alcance será gradual a través del tiempo de vigencia del certificado, el cual se describe en el siguiente cuadro propuesto:

Año	2010	2010	2011	2011	2011	2012	2012	2012	2012
	PC	C	PC	CA	M1	PC	CA	M1	M2
Planificación / Control de Gestión (Sistema PMG 1)	X	X			X				X
Sistema PMG 2	X	X			X				X
Sistema PMG 3			X	X				X	
Sistema PMG 4			X	X				X	
Sistema PMG 5						X	X		
Sistema PMG 6						X	X		

**[NOTA: El sistema 7 se certifica junto a la renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad o podría estar incluido junto a los Sistemas PMG 5 y 6]**

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

C: Auditoría de Certificación.

CA: Auditoría de Certificación (ampliación de alcance Sistema de Gestión de la Calidad certificado).

M1: Auditoría de Mantenimiento año 1.

M2: Auditoría de Mantenimiento año 2.

Cabe señalar que este avance puede variar respecto a los momentos del tiempo en que se incorporen estos sistemas del PMG al Sistema de Gestión de la Calidad, pero no en la cantidad de sistemas a incorporar.

#### **4. Productos Esperados**

De acuerdo a las etapas identificadas y teniendo presente el cronograma de informes de avances y pago de cuotas, serán productos de los servicios requeridos para los procesos de gestión del PMG auditados que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad a certificar:

- Informes de auditorías de pre-certificación, señalando todas las no conformidades respecto a la norma ISO 9001, así como las observaciones y/u oportunidades de mejora que correspondan.
- Informes de auditorías de certificación/ampliación de alcance, señalando la recomendación para la certificación/ampliación de alcance o indicando las no conformidades respecto a la norma ISO 9001, así como las observaciones y/u oportunidades de mejora que correspondan.

En caso que el servicio logre/mantenga la certificación bajo la norma ISO 9001, también serán productos de los servicios de auditoría requeridos:

- Certificado que acredite que el servicio cumple con los requisitos de la norma ISO 9001.
- Informes de Auditoría de Mantenimiento, cuando corresponda, señalando todas las no conformidades respecto a la norma ISO 9001.

En el caso que el servicio no logre la certificación bajo la norma ISO 9001, serán producto del presente proyecto sólo los informes de auditoría de precertificación y certificación señalados anteriormente, dado que no se realizarán las mantenciones respectivas.

En caso de producirse la situación anterior, los montos correspondientes al Informe de Auditoría de precertificación y de Auditoría de certificación, serán pagados de acuerdo al calendario de pagos establecidos en el punto 7.5 "Forma de Pago" de las Bases Administrativas.

## **5. Documentos Anexos**

Se anexa a estas Bases de Licitación:

- a. Anexo N°3: Detalle sobre los procesos, sitios y dotación involucrada en el alcance de la certificación.

## Anexo 1

### Pauta de Evaluación de Propuestas

#### A. Evaluación de Propuestas Técnicas

A continuación se detallan el método y criterios que los miembros del Comité utilizarán para evaluar las Propuestas Técnicas sobre la base de su cumplimiento con las Bases Administrativas y Técnicas.

A cada propuesta se le asignará un puntaje técnico (PT). Una propuesta que en esta etapa no responda a aspectos importantes de las Bases Técnicas de Referencia o no logra obtener el puntaje técnico mínimo indicado, será rechazada.

El mínimo puntaje técnico PT requerido para calificar es 70 puntos ponderados, dentro de una escala de 0 a 100 puntos ponderados.

Los criterios y subcriterios, y el sistema de puntos que se asignarán a la evaluación de las Propuestas Técnicas son.

CRITERIOS Y SUB-CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE PONDERADO
<b>1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LA EMPRESA</b>		
1.1 EXPERIENCIA DE LA EMPRESA EN AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN BAJO NORMA ISO 9001 ÚLTIMOS 3 AÑOS.	100	20 <b>(20%)</b>
1.1.1 Experiencia en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile y/u otros países	50	
1.1.2 Experiencia en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile y/u otros países en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39.	25	
1.1.3 Experiencia en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile y/u otros países en rubro servicios.	20	
1.1.4 Experiencia en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile en empresas del rubro producción	5	
<b>2. METODOLOGÍA</b>		
2.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA Y DEL PROGRAMA DE TRABAJO	40	30 <b>(30%)</b>
2.2. DEDICACIÓN DEL EQUIPO EN EL TRABAJO	60	
2.2.1 Total de horas de los auditores involucradas en el proceso de certificación	20	
2.2.2 Participación de Auditores con experiencia competente en Auditoría de Precertificación	20	
2.2.3 Proporción de horas de auditoría de Precertificación según auditoría de certificación	20	
<b>3. EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>		
3.1 EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE AUDITORES EN AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001 ÚLTIMOS 2 AÑOS.	100	50 <b>(50%)</b>
3.1.1 Experiencias en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile u otros países	50	
3.1.2 Experiencia en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile u otros países en rubro servicios.	35	
3.1.3 Experiencia en auditorías de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile u otros países en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39.	15	
TOTAL Puntaje Máximo por Propuesta Técnica		100

## 1. Experiencia específica de la empresa (puntaje máximo 100 puntos)

Indicador	Definición	Puntaje	
1.1 Experiencia de la empresa en auditorías de certificación <sup>5</sup> bajo norma ISO 9001 en los últimos tres años	1.1.1 Experiencia de la empresa en procesos de certificación bajo norma ISO 9001 en Chile u otros países en los últimos tres años, como certificadora acreditada, contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de experiencias en Chile y otros países, en <u>rubro producción y servicios</u> , incluidas las realizadas en instituciones del <u>sector público</u> y en <u>empresas privadas</u> , contabilizando una experiencia por institución o empresa certificada).	Puntaje máximo 50 puntos	
	Posee menos de 10 experiencias	Puntaje específico	5
	Posee entre 10 y 19 experiencias		15
	Posee entre 20 y 29 experiencias		25
	Posee entre 30 y 39 experiencias		35
	Posee entre 40 y 49 experiencias		40
	Posee entre 50 y 54 experiencias		45
	Posee 55 o más experiencias		50
	1.1.2 Experiencia de la empresa en procesos de certificación bajo norma ISO 9001, en empresas o instituciones en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39 en Chile u otros países en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de experiencias en Chile y otros países, en los <u>sectores industriales 36, 37, 38 y 39</u> en instituciones del sector público y en <u>empresas privadas</u> , contabilizando una experiencia por institución o empresa certificada).	Puntaje máximo 25 puntos	
	No posee experiencia	Puntaje específico	0
	Posee entre 1 y 4 experiencias		5
	Posee entre 5 y 9 experiencias		10
	Posee entre 10 y 14 experiencias		15
	Posee entre 15 y 19 experiencias		20
Posee 20 o más experiencias	25		

<sup>5</sup> La experiencia se refiere a procesos completos de certificación y no de aquellos que se encuentran en ejecución o proceso de certificación.

Indicador	Definición	Puntaje	
	1.1.3 Experiencia de la empresa en procesos de certificación bajo norma ISO 9001, en empresas del <u>rubro servicios</u> en Chile en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de experiencias en Chile, en <u>rubro servicios</u> , contabilizando una experiencia por institución o empresa certificada).	Puntaje Máximo 20 puntos	
	No posee experiencia	Puntaje específico	0
	Posee entre 1 y 4 experiencias		5
	Posee entre 5 y 9 experiencias		10
	Posee entre 10 y 14 experiencias		15
	Posee entre 15 o más experiencias		20
	1.1.4 Experiencia de la empresa en procesos de certificación bajo norma ISO 9001, en empresas del <u>rubro producción</u> en Chile en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de experiencias en Chile, en <u>rubro producción</u> , contabilizando una experiencia por institución o empresa certificada).	Puntaje máximo 5 puntos	
	No posee experiencia	Puntaje específico	0
	Posee entre 1 y 5 experiencias		1
	Posee entre 6 y 10 experiencias		3
	Posee entre 11 y 20 experiencias		4
	Posee 21 o más experiencias		5

## 2. Metodología (puntaje máximo 100 puntos)

Se evaluará el cumplimiento y calidad de la propuesta según las especificaciones para los productos solicitados que aparecen en los respectivos capítulos de este llamado:

Indicador	Definición	Puntaje	
2.1 Calidad de la Propuesta Metodológica y del Programa de trabajo	2.1 Calidad de la Propuesta Metodológica y del Programa de Trabajo de la empresa certificadora.	Puntaje máximo 40 puntos	
	<p>La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de <b>buena calidad</b>, esto es:                      La Propuesta Metodológica, es precisa, sistemática e integral, es decir, hace una descripción detallada de las fuentes de información que va a utilizar, de los procedimientos, técnicas e instrumentos considerados y de cómo se realizará la organización del equipo para enfrentar las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas, si corresponde; y                      El Programa de Trabajo presenta en forma precisa al Equipo Auditor, es decir, se identifica al(los) Auditor(es) Líder(es) y otros auditores, sus funciones y horas comprometidas; y para todas las Actividades del Cronograma hay una descripción detallada y precisa de su contenido, que permitan efectuar un seguimiento de su ejecución y su posterior evaluación.</p>	Puntaje específico	40
	<p>La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de <b>regular calidad</b>, esto es:                      La Propuesta Metodológica presenta algunas falencias en la descripción de uno o más de los siguientes aspectos: fuentes de información que va a utilizar; procedimientos, técnicas e instrumentos considerados; y organización del equipo auditor; y/o                      El Programa de Trabajo tiene una descripción del Equipo de Trabajo y del Cronograma de Actividades que no permiten efectuar un seguimiento efectivo de su ejecución y su posterior evaluación.</p>		26
<p>La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de <b>deficiente calidad</b>, esto es:                      La Propuesta Metodológica carece significativamente de solidez, es decir, la descripción es en general imprecisa e irregular u omite la explicación de aspectos claves como las fuentes de información que va a utilizar o cómo se realizará la organización del equipo auditor; y/o                      El Programa de Trabajo no tiene una descripción del equipo de trabajo y del Cronograma de Actividades, el que además carece de toda lógica y secuencia.</p>	0		

Indicador	Definición	Puntaje	
2.2 Dedicación del equipo auditor	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 <sup>6</sup> . <b>[Ver Instrucción 3 del Documento de Instrucciones para la Institución Contratante sobre cálculo de las horas XX y ZZ]</b>	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 [XX] 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 [XX] y [ZZ] 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 [ZZ] hh/auditor.		20
	2.2.2 Participación de Auditores con experiencia competente en Auditoría(s) de Precertificación	Puntaje máximo 20 puntos	
	La Empresa Certificadora no propone para la(s) Auditoría(s) de Precertificación auditores que posean 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.	Puntaje específico	0
	La Empresa Certificadora propone para la(s) Auditoría(s) de Precertificación auditores que posean 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		20
	2.2.3 Proporción de horas de auditoría de Precertificación según auditoría de certificación.	Puntaje máximo 20 puntos	
	El número de horas ofrecido por la empresa certificadora para la realización de la(s) auditoría(s) de Precertificación es menor al 50% del número de horas de la(s) auditoría(s) de certificación respectiva(s).	Puntaje específico	0
	El número de horas ofrecido por la empresa certificadora para la realización de la(s) auditoría(s) de Precertificación es igual o mayor al 50% del número de horas de la(s) auditoría(s) de certificación respectiva(s).		20

<sup>6</sup> Se debe considerar el total de horas auditor involucradas en terreno en todos los ítems solicitados en la licitación, es decir, en las auditorías de precertificación, certificación y mantenimiento.



### 3. Experiencia del equipo de trabajo (puntaje máximo 100 puntos)

Indicador	Definición	Puntaje	
3.1 Experiencia del equipo de trabajo en auditorías de certificación <sup>7</sup> bajo la norma ISO 9001 en los últimos tres años	3.1. Experiencia de los auditores propuestos en auditorías completas de certificación en Norma ISO 9001, actuando como líder de un equipo auditor, en Chile y/u otros países, en los últimos dos años contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de días de al menos tres auditorías completas en ISO 9001 actuando como líder de un equipo auditor, en Chile y otros países, realizadas al alero del Oferente u otro organismo certificador, en <u>rubro producción y servicios</u> , incluidas las realizadas en instituciones del sector público y en empresas privadas).	Puntaje máximo 50 puntos	
	<u>Menos del 25%</u> de los auditores propuestos poseen 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001, (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ) actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.	Puntaje específico	10
	<u>Entre un 25% y el 49%</u> de los auditores propuestos poseen 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001, (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ) actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		22
	<u>Entre un 50% y el 74%</u> de los auditores propuestos poseen 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001, (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ) actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		33
	<u>Entre un 75% y el 99%</u> de los auditores propuestos poseen 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001, (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ) actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		42
	<u>Todos los auditores propuestos</u> poseen 60 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001, (al menos 3 en <u>rubro producción y/o servicios</u> ) actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		50
	3.2 Experiencia de los auditores propuestos en auditorías completas de certificación en Norma ISO 9001, actuando como líder de un equipo auditor, en empresas o instituciones del <u>rubro servicios</u> , en Chile y/u otros países en los últimos dos años contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de días de al menos tres auditorías completas en ISO 9001 actuando como líder de un equipo auditor, en Chile y otros países, realizadas al alero del Oferente u otro organismo certificador, en rubro servicios, incluidas las realizadas en instituciones del sector público y en empresas privadas).	Puntaje máximo 35 puntos	
	<u>Menos del 25%</u> de los auditores propuestos poseen 40 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.	Puntaje específico	5
	<u>Entre un 25% y un 49%</u> de los auditores propuestos poseen 40 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		14

<sup>7</sup> La experiencia en auditorías de certificación se refiere a procesos completos de certificación y no de aquellos que se encuentran en ejecución o proceso de certificación.

Indicador	Definición	Puntaje	
	<u>Entre un 50% y un 74%</u> de los auditores propuestos poseen 40 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		23
	<u>Entre un 75% y el 99%</u> de los auditores propuestos poseen 40 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		29
	<u>Todos los auditores propuestos</u> poseen 40 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>rubro servicios</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		35
	3.3 Experiencia del auditores propuestos en auditorías completas de certificación en Norma ISO 9001, actuando como líder de un equipo auditor, en empresas o instituciones de los <u>sectores industriales</u> <sup>8</sup> 36, 37, 38 y 39, en Chile y/u otros países en los últimos dos años contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado de las Bases de Licitación hacia atrás (suma de días de al menos tres auditorías completas en ISO 9001 actuando como líder de un equipo auditor, en Chile y otros países, realizadas al alero del Oferente u otro organismo certificador, en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39, incluidas las realizadas en instituciones del sector público y en empresas privadas).	Puntaje máximo 15 puntos	
	Menos del 25% de los auditores propuestos poseen 20 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>empresas o instituciones en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		2
	<u>Entre un 25% y un 49%</u> de los auditores propuestos poseen 20 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>empresas o instituciones en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		6
	<u>Entre un 50% y un 74%</u> de los auditores propuestos poseen 20 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>empresas o instituciones en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.	Puntaje específico	10
	<u>Entre un 75% y el 99%</u> de los auditores propuestos poseen 20 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>empresas o instituciones en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		13
	<u>Todos los auditores propuestos</u> poseen 20 o más días de experiencia en auditorías completas de certificación en ISO 9001 (al menos 3 en <u>empresas o instituciones en los sectores industriales 36, 37, 38 y 39</u> ), actuando como líder de un equipo auditor en los últimos dos años.		15

<sup>8</sup> Sector Industrial 36 corresponde a Administración Pública, Sector Industrial 37 corresponde a Educación, Sector Industrial 38 corresponde a Salud y trabajo social, y Sector Industrial 39 corresponde a Otros Servicios Sociales (Según nomenclatura utilizada por el INN).

## **B. Evaluación de Propuestas Económicas**

Una vez finalizada la evaluación técnica, serán revisadas por la Comisión evaluadora las propuestas económicas de los proponentes, aplicando la siguiente evaluación:

Se asignará un puntaje de precio (PP) de 100 puntos a la propuesta económica más baja (PM). La fórmula para determinar los puntajes de precio (PP) de las demás propuestas económicas de los proponentes calificados técnicamente, se calcularán como se indica:

$$PP = 100 \times PM / PI$$

Donde: PP: es el puntaje de precio de la propuesta en consideración,  
PM: es el precio más bajo entre todas las ofertas presentadas y que cumplen con el puntaje mínimo técnico y  
PI: el precio de la propuesta en consideración.

## **C. Evaluación Final de Propuestas**

Las propuestas se clasificarán de acuerdo con sus puntajes técnicos (PT) y económicos (PP) combinados, utilizando un 80% de ponderación para la propuesta técnica y un 20% de ponderación para la propuesta económica.

La fórmula para determinar el puntaje final de cada propuesta, se calcularán como se indica:

$$PC = (PT \times 0.80) + (PP \times 0.20)$$

Donde PC: es puntaje combinado de la propuesta en consideración  
PT: es puntaje técnico de la propuesta en consideración  
PP: es puntaje de precio de la propuesta en consideración.

En atención al proceso de evaluación indicado en este anexo y en conformidad con el numeral 6.5 de éstas Bases Administrativas, será adjudicada la propuesta del proponente que obtenga el puntaje técnico y de precio combinado más alto.

## Anexo 2

### Formulario Estándar para Presentación de Propuesta Técnica

*[Los comentarios en corchetes [ ] proporcionan orientación a las empresas certificadoras para la preparación de sus Propuestas Técnicas y no deberán aparecer en las Propuestas Técnicas que presenten.]*

#### Estructura Propuesta Técnica

- a. Carta de Postulación y Compromiso.
- b. Antecedentes de la Empresa Certificadora.
- c. Presentación de la Empresa Certificadora.
- d. Descripción del Marco Metodológico.
- e. Programa de Trabajo.
- f. Referencias de la Empresa.
- g. Hoja de Vida del Equipo Auditor Propuesto.

## Carta de Postulación y Compromiso

[Lugar, fecha]

A: Director(a) [Nombre y dirección del Contratante]

REF: Licitación Pública para la certificación  
bajo la Norma ISO 9001 de los Sistemas del  
Programa de Mejoramiento de la Gestión

Señoras/Señores:  
De nuestra consideración:

Después de examinar las Bases Administrativas y Técnicas y los respectivos anexos, nuestra empresa, [nombre y rut razón social empresa certificadora] se presenta a la Licitación Pública para la certificación de la Norma ISO 9001 de los Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

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.

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

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

Saluda atentamente a usted,

Firma autorizada:

Nombre y cargo del representante legal de la persona jurídica interesada:

Nombre de la empresa:

---

## Propuesta Técnica

### A. – Antecedentes de la Empresa Certificadora

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA CERTIFICADORA			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		RUT	
NOMBRE COMERCIAL			
DOMICILIO	[incluir N°, N° oficina y comuna]		
PÁGINA WEB			
TELÉFONO OFICINA			
NÚMERO DE FAX			
N° DE REGISTRO DE CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN COMO ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN NORMA ISO 9001.			
PERIODO DE VIGENCIA DE LA ACREDITACIÓN			
ORGANISMO ACREDITADOR (AFILIADA AL INTERNATIONAL ACREDITATION FORUM (IAF))			
<hr/>			
NOMBRE CONTACTO			
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO			
<hr/>			
NOMBRE REPRESENTANTE DE ENTIDAD AUDITORA			
NACIONALIDAD REPRESENTANTE DE ENTIDAD AUDITORA			
RUT REPRESENTANTE DE ENTIDAD AUDITORA			

## **B. – Presentación Empresa Certificadora**

*[Proporcione aquí, en un máximo de una página, una breve descripción de la empresa que incluya su trayectoria, antecedentes relevantes, organización y que resalte los servicios que proporciona y sus beneficios para la Institución que contrata sus servicios de certificación]*

## **C. –Descripción del Marco Metodológico**

*[Proporcione aquí, en un máximo de tres páginas, una explicación de la metodología que propone adoptar para llevar a cabo las actividades y obtener los productos esperados en las Bases Técnicas.*

*Detallar las fuentes de información que se van a utilizar y los procedimientos, técnicas e instrumentos pertinentes*

*Detallar cómo se realizará la organización del equipo auditor para enfrentar las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas si corresponde.]*

---





## D. –Programa de Trabajo

### 1. Equipo Auditor y asignación de actividades y tiempo

Nombre	Cargo	Actividades a desarrollar	Asignación Horas de Auditoría			
			Pre-certificación	Certificación	Mantenición	Total por persona
	LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR					
		Total				

## 2. Distribución Horas de Auditoría

Señalar el número de horas ofrecido por la empresa certificadora para la realización de cada auditoría.

Ítem	Nº de Horas
Auditoría de Precertificación (año AAAA) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría de Certificación (año AAAA) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría Mantenición (año AAAA+1) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría Mantenición (año AAAA+2) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría de Precertificación (año AAAA+1) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría de Certificación (año AAAA+1) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría Mantenición (año AAAA+2) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría de Precertificación (año AAAA+2) Sistemas PMG 5 y 6	
Auditoría de Certificación (año AAAA+2) Sistemas PMG 5 y 6	
Total Horas (La suma debe ser igual al total de horas del cuadro 1)	

]



## E. –Referencias de la Empresa

*[Presentar un formulario por cada proceso de certificación provistos por la empresa certificadora en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el portal de compras del Estado ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) de las Bases de Licitación hacia atrás. Para efectos de contabilizar número de experiencias, sólo se considerara una experiencia por institución o empresa certificada]*

Nombre Legal o Razón Social de la Entidad Consultora			
Rut		Fecha Elaboración	

Utilizando el formato que sigue, proporcionar información sobre cada uno<sup>9</sup> de los trabajos para los que la empresa fue contratada legalmente, o como una de las principales empresas integrantes de una asociación (sólo considerar procesos completos de certificación y no aquellos que se encuentran en ejecución o proceso de certificación).

N° Formulario	Rubro empresa o institución certificada:	<input type="checkbox"/> 1. Productiva	<input type="checkbox"/> 2. Servicios
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 (Auditores Líderes: Si/No): 1.- 2.- etc.		Registro en INN u otro Organismo Competente (nombrarlo): 1.- 2.- etc.	
Nombres de los funcionarios del nivel superior (Director/Coordinador del proyecto, Jefe del grupo de trabajo) participantes y funciones desempeñadas:			
Descripción del trabajo:			

Firma Autorizada de la Empresa:	
Nombre y cargo del signatario:	
Nombre de la Empresa:	

<sup>9</sup> Presentar un máximo de 60 experiencias distribuidas durante los últimos tres años.

## F. –Hoja de Vida del Equipo Auditor Propuesto

[Presentar un formulario por cada profesional auditor propuesto]

### CURRICULUM VITAE

Fecha de Actualización:

#### DATOS PERSONALES

Nombre Completo:  
Fecha de Nacimiento:  
Nacionalidad:

#### EXPERIENCIA EN EMPRESA CERTIFICADORA

Fecha de Ingreso a Empresa Certificadora:

Categoría de Auditor:  Auditor Líder  Auditor Trainee  
 Auditor  Otro

Funciones realizadas:

Periodo (Fecha)	Descripción
-----------------	-------------

#### FORMACIÓN PROFESIONAL

Fecha Titulación	UNIVERSIDAD O CENTRO DE ENSEÑANZA <i>Título Profesional</i> <i>Grado Obtenido</i> <i>Duración en Semestres</i>	Ciudad, País
Fecha Titulación	UNIVERSIDAD O CENTRO DE ENSEÑANZA <i>Especialidad</i> <i>Título</i> <i>Grado Obtenido[Master o doctorado]</i> <i>Duración en Semestre</i>	Ciudad, País
Fecha Titulación	UNIVERSIDAD O CENTRO DE ENSEÑANZA <i>Especialidad</i> <i>Título</i> <i>Grado Obtenido[Master o doctorado]</i> <i>Duración en Semestre</i>	Ciudad, País

#### FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Exponer en forma resumida los cursos y/o seminarios de capacitación relevantes

Periodo (Fecha)	Descripción
-----------------	-------------

**EXPERIENCIA LABORAL PREVIA**

Fechas (desde-hasta)	INSTITUCIÓN <i>Descripción de la actividad.</i> □ □	Ciudad, País
Fechas (desde-hasta)	INSTITUCIÓN Descripción de la actividad. □ □	Ciudad, País
Fechas (desde-hasta)	INSTITUCIÓN Descripción de la actividad. □ □	Ciudad, País

**EXPERIENCIA EN AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001 EN CHILE U OTROS PAÍSES**

Listar sólo aquellas experiencias (un máximo de 30) que correspondan a auditorías de certificación completas bajo la norma ISO 9001 en Chile u otros países, en los últimos dos años contados desde la fecha de publicación en el portal de ChileCompras de las Bases de Licitación hacia atrás) en la realización de auditorías de certificación

Nombre Empresa o Institución	Rubro		Fecha	Duración (días)	Código sector industrial	Categoría en Auditoría				País
	Producto	Servicios				Líder del Equipo Auditor	Auditor	Trainee	Otro	
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**CONOCIMIENTO DE IDIOMAS**

---

Idioma:

Nivel hablado: Básico  Medio  Alto Nivel escrito: Básico  Medio  Alto **INFORMACIÓN ADICIONAL**

---

Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi entender, estos datos describen correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia.

<b>Firma</b>	
<b>Nombre completo</b>	
<b>Lugar y fecha</b>	

<b>Firma Autorizada de la Empresa:</b>	
<b>Nombre y cargo del signatario:</b>	
<b>Nombre de la Empresa:</b>	

**Anexo N°3**  
**Detalle sobre los procesos, sitios y dotación involucrada en el alcance de la certificación.**

<b>Nombre Procesos</b>	<b>Sitios (dirección)</b>	<b>Dotación Involucrada</b>
1.		
2.		
...		
n		