



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

**INSTRUCCIONES
PARA LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE**

TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIAS TIPO

**LICITACION PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE PRECERTIFICACIÓN,
CERTIFICACIÓN Y MANTENCIÓN BAJO NORMA
ISO 9001:2000 DE LOS SISTEMAS DEL
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA
GESTION**

División de Control de Gestión
Santiago, Abril 2008
CHILE

Estas instrucciones son sólo para uso de la Institución Contratante y no deben ser incluidas como anexo en las Bases Administrativas ni en los Términos Técnicos de Referencia definitivos que utilizará la Institución.

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

Instrucción 1

Sección 3. Resultados esperados de la prestación de servicios

La Institución debe insertar el cuadro que grafica el orden lógico de las etapas que incluye la prestación de servicios que realizará la empresa certificadora: precertificación, certificación y mantención para el sistema de Planificación y el otro sistema elegido por el Servicio, cuando certifica por primera vez, u otros sistemas que certificará en el año 2008 según corresponda. Para ello debe seleccionar uno de las dos siguientes alternativas, según la periodicidad de las autorías de mantención.

La Institución deberá determinar si las Auditorías de Mantención serán anuales o semestrales, de acuerdo con sus necesidades, características de la Institución (por ejemplo número de funcionarios, distribución geográfica, etc.), resultado de experiencias previas de auditorías de mantención (análisis de la periodicidad en términos de calidad, eficiencia y efectividad), así como la magnitud de los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas que se auditarán.

El optar por la modalidad semestral no significa necesariamente un aumento de horas a contratar, ya que las empresas certificadoras generalmente contemplan un conjunto de horas de auditoría de mantención, las que se pueden dividir si fueran semestrales.

[Alternativa 1 Mantención Anual :]

Se señala como ejemplo un cronograma para el Sistema de Gestión de Calidad constituido por el Sistema de Planificación y Control de Gestión y el Sistema de Auditoría Interna, con auditorías anuales.

Sistema	1° 2008	2° 2008	2009	2010
Capacitación				
Higiene-Seguridad y Mej. Ambientes de Trabajo				
Evaluación de Desempeño				
Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (ex OIRS)				
Gobierno Electrónico				
Planificación / Control de Gestión	Precertificación	Certificación	Auditoría Anual de Mantención	Auditoría Anual de Mantención
Auditoría Interna				
Compras y Contrataciones del Sector Público				
Administración Financiero Contable				

[Alternativa 2 Mantenimiento Semestral:]

Se señala como ejemplo un cronograma para el Sistema de Gestión de Calidad constituido por el Sistema de Planificación y Control de Gestión y el Sistema de Auditoría Interna, con auditorías semestrales:

Sistema	1° 2008	2° 2008	2009		2010	
Capacitación						
Higiene-Seguridad y Mej. Ambientes de Trabajo						
Evaluación de Desempeño						
Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (ex OIRS)						
Gobierno Electrónico						
Planificación / Control de Gestión						
Auditoría Interna	Pre-certificación	Certificación	Auditoría Semestral de Mantenimiento	Auditoría Semestral de Mantenimiento	Auditoría Semestral de Mantenimiento	Auditoría Semestral de Mantenimiento
Compras y Contrataciones del Sector Público						
Administración Financiero Contable						

Instrucción 2

Sección 4. Productos Esperados

La Institución debe seleccionar entre una de las siguientes alternativas para la auditoría de mantención, según la periodicidad decidida:

[Alternativa 1 Mantención Anual :]

- Informe de Auditoría Anual de Mantención (año 2009).
- Informe de Auditoría Anual de Mantención (año 2010).

[Alternativa 2 Mantención Semestral:]

- Informe de 1ra Auditoría Semestral de Mantención (año 2009).
- Informe de 2da Auditoría Semestral de Mantención (año 2009).
- Informe de 3ra Auditoría Semestral de Mantención (año 2010).
- Informe de 4ta Auditoría Semestral de Mantención (año 2010).