



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

**BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉRMINOS
TÉCNICOS DE REFERENCIAS TIPO**

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

**(Nombre del Servicio)
(Nombre del Ministerio)**

División de Control de Gestión

Santiago, mayo 2008

CHILE

**BASES ADMINISTRATIVAS TIPO
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO NORMA ISO 9001:2000
DE LOS SISTEMAS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA
GESTIÓN (PMG)**

1. Antecedentes Generales

La Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda ha desarrollado un sistema de evaluación y de control de gestión que cuenta con diferentes instrumentos entre los cuales se encuentran los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), mecanismo de incentivo asociado a un pago por desempeño a los funcionarios.

La formulación de los PMG correspondientes al año 2005 introdujo elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos - reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO 9001:2000.

Los servicios públicos que desarrollen PMG y hayan ingresado a este mecanismo de certificación externa, lo harán gradualmente y deberán desarrollar durante el primer año la etapa de Preparación para la Certificación bajo la norma ISO 9001:2000.

Las presentes Bases Administrativas están destinadas a reglamentar la licitación para la ejecución del servicio denominado “Preparación para la Certificación bajo Norma ISO 9001:2000 de los sistemas (*señalar los sistemas comprometidos por el Servicio*) del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2008”, de (*nombre del Servicio*), en adelante el “Contratante” o “Servicio”, estableciendo los fines, condiciones y requisitos que deben ser cumplidos, en la adjudicación resultante.

2. Contraparte Técnica

El desarrollo de la prestación de servicios de Preparación para la Certificación ISO 9001:2000 será supervisada por (*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 los Términos Técnicos de Referencia y de los plazos acordados para la entrega de todos los informes programados para el proceso de Preparación para la certificación.
- b) Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo, al reemplazo de miembros del equipo consultor, y en general atender y resolver situaciones no consideradas.
- c) Analizar y aprobar todos los informes, planteando al equipo consultor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes.

- d) Colaborar y asistir al equipo de la empresa consultora en la obtención de información institucional, tales como reglamentación oficial, documentos de trabajo, información estadística y/o acceso a las bases de datos disponibles; y en la concertación de programas de reuniones, capacitaciones y auditorías internas de calidad.
- e) Informar a la alta dirección y al equipo de implementación sobre los avances y dificultades del programa de trabajo.
- f) Autorizar los pagos programados según se haya acordado en el contrato de la Prestación de Servicios.
- g) 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 el portal www.chilecompra.cl. Será de responsabilidad de los interesados entregar todos los antecedentes que permitan evaluar adecuadamente sus propuestas.

3.1 Propuesta Técnica y Económica

Deberá describir la prestación del servicio de Preparación para la certificación ISO-9001:2000, el que deberá responder a los Términos Técnicos de Referencia de esta Licitación.

Para la presentación de la propuesta técnica y económica en el Portal ChileCompra, el proponente deberá cumplir con las siguientes etapas:

a) Propuesta Técnica en el Portal ChileCompra.

El proponente deberá ingresar en el Portal www.chilecompra.cl, su Propuesta Técnica adjuntando los documentos que contengan la descripción de los Servicios Ofertados de acuerdo a las Bases Administrativas y Términos Técnicos de Referencia antes de la fecha de cierre (*XX/XX/2008*) a las XX:00 hrs., plazo que se establecerá en el Portal.

b) Propuesta Económica en el Portal ChileCompra.

Deberá ingresar en el Portal www.chilecompra.cl, el valor neto a suma alzada que presenta por los servicios que compromete la Propuesta, expresados en pesos chilenos, indicando separadamente los impuestos legales correspondientes. Los precios no podrán incluir reajuste alguno.

Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del proponente, no dando origen a indemnización alguna en caso de rechazarse la oferta.

La propuesta económica deberá ser publicada en el portal ChileCompras www.chilecompras.cl antes de la fecha de cierre (XX/XX/2008) a las XX:00 hrs.

Es importante que el proponente constate que el envío de su propuesta, a través del sitio www.chilecompra.cl, haya sido efectuado con éxito. Para ello, deben 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.

3.2 Sobre Requisitos de la Propuesta Técnica

La propuesta técnica se deberá presentar en formato electrónico en el portal de ChileCompra, 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 del Servicio, que explique que el oferente conoce los Términos de Referencia y estas Bases Administrativas y que acepta someterse a ellos y libera de cualquier responsabilidad al Contratante en caso de no ser seleccionado. Utilizar Anexo 1.
- b) Antecedentes de la consultora. 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 implementadora propone adoptar para llevar a cabo las actividades consideradas en la Implementación ISO 9001:2000 y obtener los productos esperados en los Términos de Referencia Técnicos; el detalle de las fuentes de información que se van a utilizar; las técnicas e instrumentos pertinentes y cómo se organiza el equipo consultor en las diferentes etapas y procesos de la implementación.
- d) Programa de trabajo. La empresa consultora debe realizar una descripción detallada de las actividades a realizar, las horas estimadas en cada una de ellas y definir el equipo consultor:
 - Sobre el Equipo Consultor, se debe identificar 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 en terreno comprometidas. Utilizar Anexo 2.
- e) Experiencia de la empresa en Procesos de Preparación para la certificación provistos en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el portal de ChileCompras de las Bases de Licitación, en materias de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000.

f) Antecedentes del Equipo Consultor. 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 Consultores el currículum actualizado, firmados por el profesional propuesto y por el representante autorizado que presenta la propuesta, el que debe considerar lo siguiente:

- Calificaciones Generales: educación universitaria, años de experiencia laboral, cargos desempeñados, tiempo de permanencia como personal de la empresa consultora.
- Experiencia en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el portal de ChileCompras de las Bases de Licitación, en la realización de implementaciones de certificación bajo la norma ISO 9001:2000, en Chile y/u otros países.
- Conocimientos y comprensión de las siguientes Normas Internacionales
 - ISO 9000:2000
 - ISO 9001 :2000
 - ISO 9004:2000
 - NCh ISO 10013:2003 “Documentación para Sistemas de Gestión de Calidad”.
 - ISO 19011:2002
 - Guías ISO oficiales relacionadas con la familia ISO 9000
- Experiencia en ejecución de Auditorias de Sistemas de Gestión de Calidad.
- Experiencia en la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en una o más de las siguientes posiciones (incluir medio de verificación de las experiencias):
 - Como miembro de la función de gestión de la calidad.
 - Como parte de la alta dirección de una organización certificada.
 - Como consultor.
- Experiencia en Implementaciones de ISO 9001 con Certificaciones exitosas realizadas (incluir medio de verificación de las experiencias exitosas, por ejemplo copia del certificado).
- Experiencia en elaboración de Manuales de Calidad.

3.3 Información sobre los postulantes

Podrán participar en esta propuesta, las personas naturales y jurídicas que estén inscritas en el portal www.chilecompra.cl los cuales deberán presentar los antecedentes que se indican a continuación en formato electrónico en el portal de Chile Compra:

- a) Identificación: Nombre, domicilio, dirección postal, correo electrónico y fax del proponente, si lo tuviere. El proponente deberá entregar cuando corresponda :
- i) antecedentes que acrediten su constitución legal; ii) antecedentes que acrediten modificaciones posteriores, si las hubiese; iii) antecedentes que acrediten la vigencia de su constitución legal; iv) el nombre y la identificación completa de sus

socios; v) la personería de quienes comparecen en representación del oferente, con sus correspondientes inscripción y vigencia

En esta etapa no es necesario que se adjunten escrituras o copias legalizadas de documentos, sólo fotocopias simples.

Además al momento de postular, el postulante deberá acreditar que cumple con las siguientes condiciones:

- a) Certificado que acredite que al momento de la postulación los consultores pertenecen al registro de consultores del INN, identificados en el ítem 3.2 d)..
- b) La inexistencia de incompatibilidades señaladas en el numeral 3.4 a) de las presentes Bases debe ser acreditada mediante declaraciones juradas ante Notario, tanto respecto a los postulantes, tanto a las personas naturales como para cada uno de los participantes del equipo Consultor, las que deberán ser entregadas junto con la oferta. Al evaluar el proceso, los funcionarios 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.
- c) La inexistencia de incompatibilidades señaladas en el numeral 3.4 b) de las presentes Bases debe ser acreditada mediante declaración jurada ante Notario, tanto respecto a los postulantes como para cada uno de los participantes del equipo auditor, las que deberán ser entregadas junto con la oferta.
- d) Se requerirá que los postulantes presenten declaraciones juradas ante notario demostrando que no están afectos a ninguna causal que afecte gravemente el principio de probidad administrativa, establecido en el Título III de ley N° 18.575.
- e) Se considera de vital importancia para el resguardo de la probidad en la contratación que el oferente demuestre en forma seria que posee antecedentes penales y legales intachables.
- f) Presentar declaración jurada ante notario de acuerdo al formato señalado en el numeral 6.1 e) donde declare que el postulante no tiene entre sus socios a uno o más funcionarios pertenecientes a las entidades regidas por el Decreto Ley N° 249, de 1974, cuya participación, en conjunto, sea superior al 50% del capital social; y que no tiene entre sus trabajadores a personas que sean a la vez funcionarios de las entidades indicadas ya sea de planta o a contrata.
- g) Tratándose de personas naturales, presentar declaración jurada ante notario que acredite que al momento de postular ni durante la ejecución del contrato el postulante y su equipo no son funcionarios públicos, ya sea de planta o a contrata de conformidad con lo señalado en la ley N° 18.834.
- h) Presentar declaración jurada ante notario de acuerdo al formato señalado en el numeral 6.1 f) donde declare que el postulante no tiene entre los profesionales de

su equipo consultor a personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Ministerio de (*nombre del Ministerio del cual depende el Servicio*) y del (*nombre del Servicio*).

3.4 Incompatibilidades

- a) 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 cuarto de la Ley 19.886.
En el caso que una o más de las instituciones que deseen participar 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 el inicio de la calificación de las ofertas técnicas a realizar por la Comisión Evaluadora.
- b) Quedan excluidas de participar las empresas postulantes y los miembros de su equipo consultor, que formen parte del mismo holding empresarial al que pertenece la empresa que hayan participado directamente en la prestación de servicios de Certificación bajo norma ISO 9001:2000 de los sistemas del PMG de este Servicio. Por lo tanto, la empresa postulante, ni sus miembros, no deben tener ninguna relación comercial ni jurídica con la empresa que realizó la implementación ISO 9001:2000 de los sistemas del PMG del este Servicio.
- c) Si el postulante presta servicios a honorarios en alguna institución pública en materias no relacionadas con el PMG, deberá informar a (*nombre del servicio*), la institución en la cuál presta los servicios, el monto y duración del contrato y las tareas contratadas.
- e) Quedan también excluidas de participar en las ofertas las personas naturales y jurídicas que tengan juicios pendientes con alguna entidad de la Administración del Estado y las personas jurídicas que propongan como profesionales del equipo de trabajo a personas que tengan juicios pendientes con alguna entidad de la Administración del Estado.

4. Proceso de Evaluación, Selección 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 términos técnicos de referencia.

4.1 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 cuando éstas no cumplieren los requisitos establecidos en las Bases Administrativas, por resolución fundada.

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, sin por ello incurrir en responsabilidad alguna respecto del proponente o proponentes afectados por esta decisión.

En cualquiera de los casos, el rechazo de algunas o todas las propuestas no generará ningún derecho de indemnización a favor de los postulantes.

4.2 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 el Menor Costo; este método consiste en evaluar las propuestas técnicas y todas aquellas que excedan el puntaje mínimo compiten sólo con respecto al “costo” seleccionándose la firma que ofrece el precio más bajo, el cual debe estar dentro del rango de precios establecidos en las Bases (punto 6.4). Los criterios de evaluación de la propuesta técnica y el puntaje mínimo se señala en los Términos Técnicos de Referencia.

4.3 Proceso de Evaluación

La Comisión evaluará las propuestas técnicas, sobre la base de su cumplimiento con las Bases Administrativas y Términos Técnicos de Referencia y aplicando los criterios y subcriterios de evaluación especificados en el Anexo N° 4 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:

Criterios de Evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje de Ponderación	Puntaje Ponderado
1. Experiencia específica de la empresa	100	25%	25
2. Metodología	100	30%	30
3. Experiencia e idoneidad del Equipo de trabajo	100	45%	45
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 65 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 o a los Términos Técnicos de Referencia, con la indicación de que sus propuestas económicas no serán abiertas después de terminado el proceso de selección. También se notificará a los postulantes cuyas propuestas obtuvieron la calificación mínima informando la fecha en que la Comisión evaluará las ofertas económicas.

A continuación se evaluarán las propuestas económicas. Una vez evaluada cada propuesta económica se verificará si el monto menor ofrecido está dentro del rango de precios establecidos en estas Bases (punto 6.4), en caso que más de una propuesta económica presente el mismo valor mínimo, se considerará el puntaje técnico obtenido por cada uno de estos proponentes adjudicando la propuesta que haya obtenido el puntaje técnico mayor entre éstas.

Una vez verificado lo señalado en el párrafo anterior, el Contratante y el proponente procederán a firmar el contrato.

4.4 Aclaración y complementación de antecedentes

Durante la evaluación de las ofertas, 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 ú 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 del portal de ChileCompra. 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 al solicitado por el Contratante, no podrá ser superior a 5 días hábiles, contados desde la fecha de publicación en ChileCompra de la solicitud por parte de Servicio.

4.5 Selección de la Propuesta

En atención al proceso de evaluación indicado en el numeral 4.3 de estas Bases Administrativas, será seleccionada la propuesta que cumpla con las condiciones de calidad técnica y que esté dentro del ámbito presupuestario establecido en estas Bases.

La notificación de selección de propuesta al proponente, se realizará por escrito, vía fax o carta certificada y a través del Portal www.chilecompra.cl.

A los demás proponentes se les comunicará la no selección de sus propuestas a través del Portal www.chilecompra.cl.

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

4.6 Adjudicación

El Contratante adjudicará la presente Propuesta al proponente que cumpla con la evaluación técnica señalada en el punto 4.2 y 4.3 de estas Bases y que su propuesta económica se encuentre dentro del marco económico indicado en las Bases.

Los resultados serán publicados en el sitio Web de Chilecompras a más tardar el día DD de MM de 2008.

5. Consultas y aclaraciones

Las consultas o aclaraciones que puedan surgir en relación con los Términos Técnicos de Referencia o con estas Bases Administrativas, deberán formularse a través del sitio web www.chilecompras.cl. Las respuestas se entregarán dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de formulación de la consulta, a través del mismo mecanismo. Las consultas podrán ser realizadas hasta el día dd/mm/aaaa a las hh:mm horas.

Para mayor información respecto del servicio de Preparación para la Certificación, 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*).

6. Contrato

A fin de elaborar y suscribir el contrato correspondiente, el proponente seleccionado deberá presentar la documentación requerida, de conformidad a lo señalado en la carta de notificación de selección de propuesta, 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 seleccionado 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 seleccionado 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.

6.1 Documentación Legal para Suscripción del Contrato

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

- a) Documentos que acreditan la constitución de la sociedad (*actualizado con todas las modificaciones habidas a la fecha*);
- b) Copia de los documentos autorizados ante notario en los que conste la personería de quien comparece como representante legal de la empresa;
- c) Rol Único Tributario;
- d) RUT de la persona facultada para suscribir contratos;
- e) 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 tener entre sus trabajadores a personas que sean, además funcionarios dependientes del Estado, según el formato que a continuación se indica:

DECLARACION JURADA

En Santiago de Chile, a de de 2008, don/doñarepresentante 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.

Firma Representante Legal

- f) Declaración jurada en la que conste que el adjudicatario no tiene entre sus profesionales del equipo evaluador a personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Ministerio de (*nombre del Ministerio del cual depende el Servicio*) y del (*nombre del servicio*), , según el formato que a continuación se indica:.

DECLARACION JURADA

En Santiago de Chile, a de de 2008, don/doñarepresentante legal de, viene en declarar que la entidad que representa, no tiene entre sus profesionales del equipo auditor a personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Ministerio de (*nombre del Ministerio del cual depende el Servicio*) y del (*nombre del servicio*),

Firma Representante Legal

- g) Certificado de vigencia de la persona jurídica emitida por el Conservador de bienes Raíces, de fecha no anterior a 60 días.
- h) Se incluirán como parte del contrato en anexos los Términos Técnicos de Referencia y estas Bases Administrativas.

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.

La vigencia del contrato quedará sujeta a la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben.

6.2 Término Anticipado

El Contratante podrá poner término anticipado al contrato unilateralmente, en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones que emanan del mismo. En tal caso, se hará efectiva las garantías de que trata el Punto 6.6 de las presentes Bases.

6.3 Plazo de Ejecución del Contrato

La consultoría con todos sus productos elaborados y recepcionados conformes por el Servicio deberá estar finalizada antes del (*fecha de término de la consultoría debe ser definida por el servicio*)

Sin perjuicio de lo anterior, el contrato podrá ampliarse o prorrogarse por análogos períodos. Cualquier modificación a las condiciones contractuales deberá llevarse a efecto previo acuerdo entre las partes (prevaleciendo siempre los intereses del servicio y suscribiendo ambas, un anexo modificatorio de contrato) en los términos y condiciones fijados por la ley N° 19.886 y su reglamento.

Los avances de la consultoría se revisarán a través de la entrega de informes de avance según lo especificado a continuación

El primer informe de avance deberá contener los resultados del Diagnóstico de Calidad ISO-PMG, el Programa de trabajo de Implementación y la propuesta de Interacción de procesos del sistema el que deberá ser presentado al finalizar el primer mes de Consultoría contados desde la fecha de contratación.

El segundo informe de avance deberá contener el Manual de Calidad y los Procedimientos. El Informe preliminar final deberá contener los resultados de las auditorías internas de calidad, y el Informe final que contenga las acciones correctivas asociadas a las no conformidades del proceso de certificación del sistema.

Los avances de la Consultoría deberán ser presentados en informes en formato word de acuerdo al siguiente calendario (*Informar el periodo de revisión de los avances de la Consultoría*)

Actividad	Plazo
Primer Informe de Avance	A más tardar el día XX de YY de 2008
Segundo Informe de Avance	A más tardar el día ZZ de WW de 2008
Informe Preliminar final de Resultados de Auditorías internas de Calidad	A más tardar el día AA de BB de 2008
Informe final de consultoría	A más tardar el día CC de DD de 2009

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

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

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

6.4 Forma de Pago

El valor del contrato no deberá superar el monto total de M\$ XX.XXX, el que se pagará en cuotas contra la entrega en conformidad de los productos que se señalan a continuación.

La primera cuota se pagará una vez aprobados por el servicio el Diagnóstico PMG-ISO de los procesos del sistema, el Programa de Trabajo de Implementación, y una propuesta de interacción de los procesos del sistema. La segunda cuota se pagará una vez aprobado por el servicio el Manuales de la Calidad y los Procedimientos La penúltima cuota se pagará una vez aprobado en conformidad el Informe de las auditorías internas de Calidad y la última cuota se pagará, una vez solucionadas, si es que las hubiere, las no conformidades del proceso de Precertificación de los sistemas.

6.5 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 de los informes acordados. Los días de atraso se considerarán a partir de los 5 (cinco) días hábiles a contar de la fecha de entrega del informe final definidas en el programa de trabajo vigente.

El atraso no podrá exceder el período de 30 (treinta) días hábiles, a cuyo vencimiento no regirán las multas señaladas, pero en tal evento se entenderá que el contrato queda sin efecto y se hará efectiva las garantías de que trata el punto siguiente.

6.6 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 las siguientes características: pagadera a la vista, tomada por el oferente en un Banco de la plaza de la ciudad de Santiago, a nombre del Contratante, con una vigencia no inferior a 60 días a contar de la presentación de las ofertas, y con la siguiente leyenda: “Para garantizar en todas sus partes para el cumplimiento íntegro y

oportuno de la oferta formulada por....., en la licitación pública para la prestación del servicio de Preparación para la Certificación bajo norma ISO 9001:2000 de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, 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, indicándose el lugar y horario para efectuar el retiro de la boleta. En el caso del oferente que sea seleccionado en segundo lugar según los criterios establecidos en el numeral 4 de estas bases, 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 de garantía por seriedad de la oferta deberá ser entregada en sobre cerrado, en la fecha establecida en el numeral 3.1 de estas bases.

6.7 Garantías¹

Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato, el Adjudicatario deberá entregar a la (*Nombre del Servicio*) una Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de contrato, consistente en una boleta de garantía bancaria con las siguientes características: Pagadera a la vista, tomada por la Adjudicataria en un Banco con sucursal en la ciudad de Santiago, a nombre del (*nombre del Servicio*) y con la siguiente leyenda: “Para garantizar en tiempo y forma el cumplimiento íntegro de todas y cada una de las obligaciones del contrato y hasta su término y podrá ser hecha efectiva y cobrada por el citado organismo, sin más trámite y ante su sola presentación y/o cobro”. Dicha boleta deberá tener una vigencia de doce meses, contados desde la fecha de la celebración del contrato.

La devolución de la garantía señalada en este número la efectuará el (*nombre del Servicio*) , después de la aprobación de la Contraparte Técnica del Informe Final entregado por el adjudicatario.

En caso que el contrato se amplíe o prorrogue, las garantías deberán igualmente ampliarse o prorrogarse.

6.8 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 de auditorías y documentos asociados, serán de propiedad del Contratante.

Los informes, las bases de datos y cualquier otra información elaborada como parte del

¹ La institución contratante deberá incorporar las cláusulas 6.6 y 6.7 en las Bases Administrativas, al menos cuando el presupuesto de la contratación supere las 1.000 UTM, según los términos y condiciones fijados por la Ley N° 19.886 y su Reglamento

proceso de Preparación para la Certificación son propiedad del Contratante, y podrán utilizarse sólo después de haber sido solicitada y aprobado su uso por parte de esta Institución.

6.9 Confidencialidad

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

6.10 Disponibilidad del personal profesional/ expertos

Al seleccionar a la empresa postulante sobre la base de una evaluación del personal profesional propuesto, entre otras cosas, el Servicio firma un contrato basándose en el personal profesional detallado en la Propuesta, exigiendo que éste estará realmente disponible.

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, 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.

**TERMINOS TECNICOS DE REFERENCIA TIPO
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO NORMA ISO 9001:2000
DE LOS SISTEMAS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA
GESTIÓN (PMG)**

1. Antecedentes

La Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda ha desarrollado un sistema de evaluación y control de gestión que cuentan con diferentes instrumentos entre los cuales se encuentran los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), mecanismo de incentivo asociado a un pago por desempeño a los funcionarios.

Desde el año 2001 el PMG se ha estructurado en base a un conjunto de áreas de gestión comunes para todas las instituciones del sector público, denominado Programa Marco. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, calidad de atención a usuarios, planificación control/gestión territorial, administración financiera, y enfoque de género. El Programa Marco 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.

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

La formulación de los PMG correspondientes al año 2005 introdujo elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos - reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO. El proceso de certificación se ha efectuado gradualmente. En el primer año de implementación cinco sistemas ingresaron al mecanismo de certificación (Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación de Desempeño, Planificación y Control de Gestión, y Auditoría Interna), en el segundo año se incorporó un sexto sistema (Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (ex OIRS)), y en el tercer año ingresó un séptimo sistema (Compras y Contrataciones del Sector Público).

2. Objetivo de la Consultoría

El objetivo de la consultoría es preparar al *(nombre del servicio)* en la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001-2000 de los sistemas *(nombrar los sistemas comprometidos por el Servicio)* del PMG 2008 para obtener la certificación ISO 9001-2000.

Para aquellos Servicios que ya han certificado o implementado la certificación para sistemas del PMG en períodos anteriores, el objetivo de la consultoría será preparar en la Implementación bajo la Norma ISO 9001-2000 al *(nombre del servicio)* ampliando el alcance del sistema de gestión de la calidad, con la incorporación de los sistemas *(nombrar los sistemas comprometidos por el Servicio)* del PMG 2008.

3. Resultados Esperados de la prestación del servicio

3.1. Desarrollar las actividades para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de acuerdo a lo señalado en el punto 2 de éstos Términos de Referencia contemplando al menos lo siguiente:

- Revisión y análisis de la documentación existente en materia del PMG y de los sistemas de gestión en preparación para la certificación.
- Identificación de los procesos relevantes señalados en el Documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación” de los sistemas del PMG involucrados.
- Revisión y análisis de las cláusulas de la Norma y su aplicación a los sistemas del PMG.
- Revisión y análisis de los Manuales de Referencia – Guía para la implementación bajo la norma ISO 9001:2000 de los sistemas (nombre de los sistemas).
- Revisión y análisis de las principales áreas del servicio y su relación con los sistemas a certificar.

3.2. Desarrollar las actividades pertinentes para preparar, sensibilizar, involucrar e informar al personal respecto de la implementación del sistema de gestión de calidad, considerando al menos lo siguiente:

- Realizar un Diagnóstico de Calidad ISO-PMG y Plan para la Preparación de la certificación
- Definir el alcance de la certificación y sus ámbitos de aplicación.
- Definir claramente las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad respecto de la norma ISO 9001:2000 y sus requisitos.

- Realizar capacitaciones en Norma ISO 9001:2000, Talleres prácticos para desarrollo de procedimientos y documentación y capacitación en auditorías internas de calidad.
- Definir o actualizar declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad
- Definir la interacción de los procesos del sistema
- Definir Procedimientos Documentados
- Implementar el sistema y elaboración del Manual de Calidad
- Difundir contenidos del Manual de Calidad
- Apoyar la ejecución de auditorías internas realizadas por auditores en calidad del servicio, a los procesos de los sistemas a certificar. Como resultado de cada auditoría el Servicio debe contar con un informe que detalle las no conformidades detectadas, las acciones correctivas generadas con plazos y responsables de ejecución y verificación de cierre de la no conformidad, previo a la certificación.
- Incorporar las modificaciones necesarias (acciones correctivas y preventivas) detectadas en las auditorías.

La prestación de los servicios de Preparación para la Certificación deberá desarrollarse de acuerdo a los plazos establecidos en las Bases Administrativas en el ítem 6.3.

4. Productos esperados

De acuerdo a las etapas involucradas y al cronograma de trabajo de Implementación los productos esperados de la consultoría corresponden a:

- Diagnóstico de Calidad ISO-PMG y Plan para la Preparación de la certificación:
El diagnóstico debe señalar los requisitos no considerados en los sistemas del PMG y aquellos que deberá desarrollar el servicio para cumplir con los requisitos normativos. El Programa de trabajo debe incluir actividades a realizar, plazos y responsables.
- Declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad
- Personal capacitado en al menos: Norma ISO 9001:2000, Talleres prácticos para desarrollo de procedimientos y documentación y capacitación en auditorías internas de calidad.

- Manual de la Calidad de acuerdo a lo señalado en el punto 2 de éstos Términos de Referencia, que describa el sistema de gestión de calidad implementado para obtener la certificación ISO 9001-2000.
- Procedimientos Documentados Requeridos por la norma ISO 9001:2000 correspondientes a los procesos de Control de Documentos, Control de Registros, Control de Producto No Conforme, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos de los sistemas del PMG comprometidos; estos documentos pueden ser procedimientos, instructivos u otros según se determine que respalde al menos los procesos identificados en el documento “Requisitos técnicos y Medios de verificación”. La determinación de los registros y su desarrollo es en conjunto con el servicio.
- Registros requeridos por la norma ISO 9001:2000. La determinación de los registros y su desarrollo es en conjunto con el servicio.
- Informes con resultados de Auditorías internas de calidad.
- Informe de acciones correctivas y acciones preventivas implementadas a los resultados de las auditorías de Precertificación

Anexos para Presentación de Propuesta Técnica

Anexo 1: Carta de Postulación y Compromiso

Anexo 2: Referencias de la Empresa

Anexo 3: Composición del grupo de trabajo de la consultoría y asignación de Actividades

Anexo 4: Pauta de Evaluación

Anexo 1: Carta de Postulación y Compromiso

[Lugar, fecha]

A: [Nombre y dirección del Jefe de Servicio]

Señoras/Señores:

REF: Licitación Pública para la Preparación para la Certificación de la Norma ISO 9001:2000 de los sistemas del Programa de mejoramiento de la Gestión (PMG)

De nuestra consideración:

Después de examinar las Bases Administrativas, los Términos de Referencia y los respectivos anexos, nuestra empresa, [nombre y rut razón social empresa Consultora] se presenta a la Licitación Pública para la Preparación de la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 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.

Liberamos de cualquier responsabilidad a [Nombre del Servicio Contratante] en caso de no ser seleccionado. Así mismo, 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 signatario:

Nombre de la empresa:

Anexo 2: Referencias de la Empresa o persona natural

Procesos de Preparación para la Certificación provistos en los últimos tres años,

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

Nombre del trabajo:		País y lugar dentro del país:	
Nombre del Contratante:		Dirección:	
Fecha de inicio (mes/año):	Fecha de término(mes/año):	Valor aproximado de los servicios (en pesos chilenos):	
Nombre de los Consultores: 1.- 2.- etc.	Consultores Senior (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:			
Descripción de los servicios efectivamente provistos por los auditores			

Nombre de la Empresa : _____

Nombre del Representante de la Empresa : _____

Firma del Representante de la Empresa : _____

Anexo 3: Composición del grupo de trabajo de la consultoría y asignación de actividades

1. Personal técnico/directivo

Nombre	Cargo	Actividad a desarrollar¹	Horas de Trabajo

1: Dentro de las actividades se debe considerar la capacitación a funcionarios del Servicio en Sistemas de Gestión de Calidad y en Auditorías Internas de Calidad .

2. Personal de apoyo

Nombre	Cargo	Actividad a desarrollar	Horas de Trabajo

Anexo 4. Pauta de Evaluación de la Propuesta Técnica

A. Criterios de Evaluación de la Propuesta

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 los Términos de Referencia.

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

El mínimo puntaje técnico PTP requerido para calificar es 65 puntos ponderados, dentro de una escala de 0 a 100 puntos ponderados.

El Contratante seleccionará la propuesta con el precio más bajo entre las que hayan obtenido el puntaje técnico igual o superior al mínimo.

CRITERIOS Y SUB-CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE PONDERADO
1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LA EMPRESA		
1.1 Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN en los últimos tres años	100	
1.1.1 Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN	66	
1.1.2 Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.	34	
2. Metodología		
2.1 Calidad de la Propuesta Metodológica y del Programa de Trabajo.	100	
2.1.1 Calidad de la propuesta metodológica y del programa de trabajo presentado por la consultora	40	
2.2. Dedicación del equipo en el trabajo		
2.2.1 Tiempo de dedicación de cada profesional del equipo de trabajo que desarrollará las diferentes etapas del proceso preparación de la certificación.	60	
3. EXPERIENCIA E IDONEIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO		
3.1 Experiencia del equipo de trabajo en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, durante los últimos 3 años.	36	
3.1.1 Experiencia del equipo de trabajo en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000	36	
3.2 Experiencia en el sector público	54	
3.2.1 Experiencia del equipo de trabajo en sistemas de gestión de los servicios públicos.	27	

3.2 Experiencia del equipo de trabajo en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos	27		
3.3 Permanencia de la empresa consultora		10	
3.3.1 Tiempo de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000	10		
Total			100

B Pauta de Evaluación de la Propuesta Técnica

1) EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LA EMPRESA (puntaje máximo 100 puntos)

Indicador	Definición	Puntaje	
Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN en los últimos tres años	1.1.1 Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN en los últimos tres años.	Puntaje máximo 66 puntos	
	No posee experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		0
	Posee entre 1 y 5 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		11
	Posee entre 6 y 10 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		22
	Posee entre 11 y 15 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		33
	Posee entre 16 y 20 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		43
	Posee más de 20 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		66

Indicador	Definición	Puntaje	
	1.1.2 Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.	Puntaje máximo 34puntos	
	No posee experiencia en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público		0
	Posee entre 1 y 5 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.		11
	Posee entre 6 y 10 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.		22
	Posee entre 11 y 15 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.		20
	Posee más de 15 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público		34

2) METODOLOGÍA (puntaje máximo 100 puntos)

Se evaluará el cumplimiento y calidad de la propuesta según las especificaciones para el producto solicitado 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 presentado por la consultora.	Puntaje máximo 40puntos	
	La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de deficiente calidad , esto es: La Propuesta Metodológica es en general e imprecisa ú omite la explicación de aspectos claves cómo 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.		0
	La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de regular calidad , 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 consultor; 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. La descripción de la metodología es parcialmente detallada y precisa y el programa de trabajo presenta de manera general las actividades, lo que no permite efectuar un seguimiento efectivo de su ejecución y posterior evaluación.		26
	La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de buena calidad, 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		40

Indicador	Definición	Puntaje	
	<p>considerados y de cómo se realizará la organización del equipo consultor en las distintas etapas de la implementación.</p> <p>El Programa de Trabajo presenta en forma precisa las actividades las funciones del equipo consultor y las horas comprometidas; 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>		
2.2 Dedicación del equipo de Trabajo	2.2. Tiempo de dedicación de cada profesional del equipo de trabajo que desarrollará las diferentes etapas del proceso de preparación de la certificación.	Puntaje máximo 60 puntos	
	Las horas profesional involucradas en el proceso de preparación de la certificación de los sistemas son menores a XX.		0
	Las horas profesional involucradas en el proceso de preparación de la certificación de se encuentra entre XX y ZZ hh/ profesional.		39
	Las horas profesional involucradas en el proceso de preparación de la certificación de los dos sistemas es mayor a ZZ hh/ profesional.		60

Nota: Las horas consultor (XX y ZZ) [hh/ profesional] señaladas en la Pauta deberán ser definidos por el servicio.

3 EXPERIENCIA E IDONEIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO (puntaje máximo 100 puntos)

Indicador	Definición	Puntaje	
3.1 Experiencia del equipo de trabajo en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en los últimos 3 años.	3.1.1 Experiencia del equipo de trabajo en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, durante los últimos 3 años.	Puntaje máximo 36 puntos	
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee al menos 5 experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		8
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee más de 5 y menos de 15 experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		16
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee más de 5 y menos de 15 experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		23
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 15 o más experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		30
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee 15 o más experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		36
3.2 Experiencia en el sector público	3.2.1 Experiencia del equipo de trabajo en sistemas de gestión de los servicios públicos.	Puntaje máximo 27 puntos	
	Ningún miembro del equipo de trabajo tiene experiencia del sistema de gestión de los servicios públicos.		0
	Al menos 1 miembro del equipo de trabajo tiene experiencia del sistema de gestión de los servicios públicos.		18

Indicador	Definición	Puntaje	
	Al menos 2 miembros del equipo de trabajo tiene experiencia del sistema de gestión de los servicios públicos.		27
	3.2.2Experiencia del equipo de trabajo en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.	Puntaje máximo 27 puntos	
	Ningún miembro del equipo de trabajo posee experiencia en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		0
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee una experiencia en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		9
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee una experiencia en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		18
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 2 ó más experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		23
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee 2 ó más experiencias en auditorias internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		27
3.3 Permanencia de la empresa Consultora	3.3.1.Tiempo de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.	Puntaje máximo 10 puntos	
	Los miembros del equipo de trabajo tienen 6 meses o menos de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		0

Indicador	Definición	Puntaje	
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee más de 6 y menos de 18 meses de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		3
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 18 y menos de 36 meses de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		6
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 36 meses o más de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		10