



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 DE LOS
SISTEMAS DE GESTIÓN ESTABLECIDOS EN EL
PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD DEL
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA
GESTION 2009.

PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD

(Nombre del Servicio)
(Nombre del Ministerio)

División de Control de Gestión

Santiago, Marzo 2009

CHILE

**BASES ADMINISTRATIVAS TIPO
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO NORMA ISO 9001 DE
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA MARCO
DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
(PMG 2009)**

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 encuentra el Programa 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 incorporados en el Programa Marco Básico, para los servicios públicos - reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO 9001:2000, creándose el Programa Marco Avanzado.

A partir del año 2009, se profundizará la incorporación del mecanismo de certificación externa a través de la Norma ISO en los servicios públicos, transitando desde el Programa Marco Avanzado hacia un Programa Marco de la Calidad.

El Programa Marco de la Calidad tiene por objetivo mejorar la gestión de la institución, a través de la implementación de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo Norma ISO 9001¹ para los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios estratégicos, incorporando la perspectiva territorial y de género, cuando sea aplicable, y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

Las presentes Bases Administrativas están destinadas a reglamentar la licitación para la ejecución del servicio denominado “Preparación para la Certificación bajo Norma ISO 9001 de los Sistemas de Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional, del Sistema Integral de Atención Ciudadana y Sistema de Gestión de la Calidad del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) – Programa Marco de la Calidad año 2009”, y si corresponde, los Sistemas en preparación para la certificación del Programa Marco Avanzado del PMG 2009, de (*nombre del Servicio*), en adelante el “Contratante” o “Servicio”, estableciendo los fines, condiciones y requisitos que deben ser cumplidos, en la adjudicación resultante.

¹ Se debe considerar que la Norma ISO 9001:2008, actualmente se encuentra en proceso de homologación por parte del INN, para su publicación como Norma Chilena.

2. Contraparte Técnica

El desarrollo de la prestación de servicios de Preparación para la Certificación ISO 9001 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 productos esperados para el proceso de Preparación para la certificación del Programa Marco de la Calidad.
- 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 la 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 formato electrónico en el Portal de Compras del Estado (www.mercadopublico.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-9001:2008, 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 de Compras del Estado, el proponente deberá cumplir con las siguientes etapas:

a) Propuesta Técnica en el Portal de Compras del Estado

El proponente deberá ingresar en el Portal (www.mercadopublico.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 y hora de cierre (XX/XX/2009) 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 el Portal (www.mercadopublico.cl), el valor neto 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.

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 de Compras del Estado (www.mercadopublico.cl), antes de la fecha y hora de cierre (XX/XX/2009) a las XX:00 hrs.

Es importante que el proponente constate que el envío de su propuesta, a través del sitio (www.mercadopublico.cl), haya sido efectuado con éxito. Para ello, deberá 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 $\$[\text{el Servicio debe señalar el monto en números}]$.- (*[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 u oficina en la plaza de 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 para la prestación del servicio de Preparación para la Certificación bajo norma ISO 9001 de los sistemas del Programa Marco de la Calidad del PMG 2009, 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 por el Servicio 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.

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 el numeral 3.1 de estas bases (*indicándose por el Servicio el lugar y horario*).

3.2 Sobre Requisitos de la Propuesta Técnica

La propuesta técnica se deberá presentar en formato electrónico en el Portal de Compras del Estado, 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 explicita que el oferente conoce los Términos de Referencia y estas Bases Administrativas y que acepta someterse a ellos. Utilizar Anexo 1.
- b) Antecedentes de la consultora. Referencias y breve descripción de la empresa o de la experiencia de la persona natural, según sea el caso, 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 consultora propone adoptar para llevar a cabo las actividades consideradas en la Implementación ISO 9001 y obtener los productos esperados en los Términos Técnicos de Referencia; 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. El proponente 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 o persona natural en Procesos de Preparación para la certificación provistos en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el Portal de Compras del Estado de las Bases de Licitación, en materias de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000. Utilizar Anexo 3.

f) Antecedentes del Equipo Consultor. Los profesionales que presente el proponente 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, en su caso.
- Experiencia en los últimos tres años, contados desde la fecha de publicación en el Portal de Compras del Estado 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 9000:2005
 - ISO 9001 :2000
 - ISO 9004:2000
 - ISO 19011:2002
- Experiencia en ejecución de Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad, si las tuviere.
- 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), si las tuviere:
 - 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 durante los últimos tres años (incluir medio de verificación de las experiencias exitosas, por ejemplo copia del certificado), identificando aquellas del Sector Público chileno, si la tuviese.
- Experiencia en elaboración de Manuales de Calidad, si las tuviere.

3.3 Información sobre los postulantes

Podrán participar en esta propuesta, las personas naturales y jurídicas los cuales deberán presentar los antecedentes que se indican a continuación en formato electrónico en el Portal de Compras del Estado:

- a) a) Identificación: Nombre, domicilio, dirección postal, correo electrónico y fax del proponente, si lo tuviere. El proponente deberá entregar: i) antecedentes que acrediten su constitución legal, en su caso; ii) tratándose de personas jurídicas, antecedentes que acrediten modificaciones posteriores, si las hubiese; iii) tratándose de personas jurídicas, antecedentes que acrediten la vigencia de su constitución legal, de una antigüedad no superior a 60 días contados desde la fecha de apertura de las ofertas; iv) el nombre y la

identificación completa de sus socios, en su caso; v) tratándose de personas jurídicas, la personería de quienes comparecen en representación del oferente, con sus correspondientes inscripción y vigencia, de una antigüedad no superior a 60 días contados desde la fecha de apertura de las ofertas.

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

- b) 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).
- c) 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 (personas naturales o jurídicas), 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.
- d) 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 consultor, las que deberán ser entregadas junto con la oferta.
- e) En caso de ser el postulante una persona jurídica, el representante legal deberá presentar 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; si el postulante es una persona natural, dicha declaración, además de realizarse respecto de los miembros de su equipo, está deberá incluirlo a él también.

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 primero y sexto 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 de la fecha de adjudicación de las ofertas técnicas.
- 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 haya participado directamente en la prestación de servicios de certificación bajo norma ISO 9001:2000 de los sistemas del Programa Marco Avanzado 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 certificación ISO 9001:2000 de los sistemas del PMG de 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 cual 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. 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*).

5. Proceso de Evaluación y Adjudicación de las Propuestas

Desde el momento de la apertura de las propuestas, esto es, a partir del cierre de las propuestas a que se refiere el numeral 3.1 letras a) y b) de las presentes Bases de Licitación, 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.

- 4 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.

6 5.1 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 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 Punto 5.4 de las presentes Bases de Licitación, 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, 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.

5.2 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 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.

5.3 Proceso de Evaluación

La Comisión evaluará las propuestas técnicas y económicas, 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 (incluye declaración de idoneidad técnica y verificación de inexistencia de inhabilidades y prohibiciones)	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 70 puntos ponderados, obteniéndose al menos un puntaje mínimo de 70 puntos en el Criterio de Evaluación 3. Experiencia e Idoneidad del Equipo de Trabajo. Aquellas que no cumplan con dichos puntajes, 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. 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 del Portal (www.mercadopublico.cl).

Una vez finalizada la evaluación técnica, serán revisadas por la Comisión evaluadora las propuestas económicas de los Consultora, 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 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 90% de ponderación para la propuesta técnica; y un 10% de ponderación para la propuesta económica.

$$PC = (PT \times 0.90) + (PP \times 0.10)$$

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.

5.4 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 del Portal de Compras del Estado. 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 el Portal de Compras del Estado de la solicitud por parte de Servicio.

5.5 Adjudicación de la Propuesta

En atención al proceso y los criterios de evaluación indicados en el numeral 5.3 de estas Bases Administrativas, será adjudicada la propuesta del proponente que obtenga el puntaje técnico y de precio combinado más alto.

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

Los resultados serán publicados en el sitio Web www.mercadopublico.cl a más tardar el día DD de MM de 2009.

A los demás proponentes se les comunicará la no adjudicación de sus propuestas a través del Portal (www.mercadopublico.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.

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) El Servicio (*nombre del Servicio*) exigirá al oferente adjudicado, al momento de contratar, encontrarse inscrito en el Registro de ChileProveedores². Si el oferente seleccionado no se encontrase inscrito en ChileProveedores, dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles, contados del día siguiente hábil 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) Copia autorizada de los 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 postulación;

d) Rol Único Tributario;

² Este 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 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.

e) RUT de la persona facultada para suscribir contratos;

f) En caso de ser el adjudicatario una persona jurídica, una 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:

<p style="text-align: center;">DECLARACION JURADA</p> <p>En Santiago de Chile, a de de 2009, 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.</p> <p style="text-align: right;">Firma Representante Legal</p>
--

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, sin perjuicio de lo anterior los trabajos podrán iniciarse al momento de suscripción del mismo por razones de buen servicio.

6.2 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, o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional. En tal caso, se hará efectiva las garantías de que trata el numeral 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, debiendo quedar por escrito y ser aprobado mediante el acto administrativo que corresponda.

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

El primer informe de avance deberá contener los resultados del Diagnóstico Institucional del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, el Plan Trienal para la implementación del sistema unificado de gestión de la calidad y el Programa de trabajo para el primer año de implementación. Este informe deberá ser presentado al finalizar el segundo mes de Consultoría contados desde la fecha de contratación.

El segundo informe de avance deberá contener los procedimientos de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y del Sistema Integral de Atención Ciudadana con ampliación de alcance regional, si corresponde, y los procedimientos de los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios de la institución comprometidos en el primer año del Plan Trienal, los procedimientos para la incorporación de perspectiva territorial y enfoque de género cuando sea aplicable y si corresponde los procedimientos de los procesos estratégicos del sistema de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 del Servicio. Los registros de las capacitaciones ejecutadas incluidas en el Programa de Trabajo para el primer año. El segundo informe de avance deberá ser presentado al finalizar el quinto mes de consultoría contados desde la fecha de contratación.

El tercer informe de avance deberá contener el Manual de la Calidad del Servicio y los resultados de las auditorías internas de calidad, incluyendo los procesos de provisión de bienes y servicios y la ampliación de alcance a las regiones, de la certificación de los sistemas del Programa Marco Avanzado, definidas en el Programa de Trabajo para el primer año, deberá ser presentado al finalizar el sexto mes de consultoría contados desde la fecha de contratación.

El Informe final deberá contener las acciones correctivas asociadas a las no conformidades y observaciones de las auditorías internas realizadas incluyendo las regiones y las acciones correctivas asociadas a las no conformidades detectadas en auditorías de Certificación para la ampliación de alcance de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana en las regiones

señaladas en el Programa de Trabajo del primer año.

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	Al finalizar el segundo mes de consultoría
Segundo Informe de Avance	A más tardar el día ZZ de WW de 2009
Tercer Informe	A más tardar el día AA de BB de 2009
Informe final de consultoría	A más tardar el día CC de Diciembre 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, incluido todo tipo de impuestos, el que se pagará en cuotas contra la entrega en conformidad de los productos que se señalan a continuación y en el punto 6.3.

La primera cuota, equivalente al *X % (el Servicio deberá definir el %)* del total del contrato, se pagará una vez aprobados por la contraparte técnica el Diagnóstico Institucional del Sistema de Gestión de la Calidad, el Plan Trienal y el Programa de Trabajo de Implementación para el primer año de implementación. La segunda cuota, equivalente al *Y % (el Servicio deberá definir el %)*, se pagará una vez aprobado por la contraparte técnica los procedimientos de los procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y del Sistema Integral de Atención Ciudadana con ampliación de alcance regional, si corresponde, los procedimientos de los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios de la institución comprometidos en el primer año del Plan Trienal, los procedimientos para la incorporación de perspectiva territorial y enfoque de género, cuando sea aplicable y si corresponde los procedimientos de los procesos estratégicos del sistema de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 del Servicio. La penúltima cuota, equivalente al *Z % (el Servicio deberá definir el %)* se pagará una vez aprobado en conformidad el Tercer Informe incluyendo el Manual de la Calidad del Servicio, los informes de las auditorías internas ejecutadas y ejecutadas las capacitaciones programadas y la última cuota, equivalente al *Z % (el Servicio deberá definir el %)* del valor del contrato, se pagará una vez aprobada la incorporación de las acciones correctivas para tratar las no conformidades del proceso de certificación de los

sistemas para la ampliación de alcance de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana en las regiones señaladas en el Programa de Trabajo del primer año.

6.5 Multas

En el caso que la entrega del Informe Final exceda la fecha establecida en el contrato, o que el Informe Final no incorpore las observaciones formuladas por la contraparte, se contempla la aplicación de una multa, la que se hará efectiva a contar del día hábil siguiente a la fecha de entrega del Informe Final. Dicha multa será equivalente a 5 (cinco) Unidades de Fomento, valorizadas al día de la suscripción del contrato, por cada día hábil de atraso.

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 Garantías³

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, con carácter de irrevocable, 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 exceder en dos meses el plazo máximo 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 Consultor.

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

6.7 Propiedad de las Ofertas y de la Información

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

³ 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

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

6.8 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.

6.9 Disponibilidad del personal profesional/ expertos

Al seleccionar al adjudicatario, 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 consultora 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 DE
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA MARCO
DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
(PMG) 2009.**

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 encuentra el Programa 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 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 etapas 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 del Programa Marco Básico para los servicios públicos - reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO, creándose el Programa Marco Avanzado. 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 del Desempeño, Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna), en el segundo año se incorporó un sexto sistema (Sistema Integral de Atención Ciudadana), y en el tercer año ingresó un séptimo sistema (Compras y Contrataciones del Sector Público).

A partir del año 2009, se profundizará la incorporación del mecanismo de certificación externa a través de la Norma ISO en los servicios públicos, transitando desde el Programa Marco Avanzado hacia un Programa Marco de la Calidad.

El Programa Marco de la Calidad tiene por objetivo mejorar la gestión de la institución, a través de la implementación de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo Norma ISO 9001 para los procesos de provisión de bienes y servicios estratégicos, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

2. Objetivo de la Consultoría

El objetivo de la consultoría es preparar al (*nombre del servicio*) en la implementación de un sistema unificado de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001-2000 de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y preparar la ampliación de alcance de los sistemas (*nombrar los sistemas comprometidos por el Servicio asociados a los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana, según corresponda*) del PMG 2009 para obtener la certificación ISO 9001⁴ y *si corresponde*, los Sistemas (*nombrar los sistemas comprometidos por el Servicio en preparación para la certificación*) del Programa Marco Avanzado del PMG 2009.

3. Resultados Esperados de la prestación del servicio

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

- Revisión y análisis de los antecedentes institucionales tales como: leyes, reglamentos que la rigen; Definiciones Estratégicas; distribución geográfica del Servicio; Balance de Gestión Integral (disponible en ww.dipres.cl o en el sitio Web de la Institución) u otros documentos que permitan analizar el desempeño institucional (Anexo 5)⁵.
- Revisión y análisis de la documentación existente en materia del PMG, particularmente de los Documentos “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación Programa Marco Básico PMG año 2009”, “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación Programa Marco Avanzado PMG año 2009” y “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación Programa Marco de la Calidad

⁴ Se debe considerar que la Norma ISO 9001:2008, actualmente se encuentra en proceso de homologación por parte del INN, para su publicación como Norma Chilena.

⁵ En Anexo 5, el Servicio debe incluir la estructura organizacional, las Definiciones Estratégicas del Servicio del año 2009 y la distribución de geográfica (sucursales, presencia regional, agencias, oficinas, etc.).

PMG año 2009”.

- Revisión y análisis de los Manuales de Referencia – Guía para la implementación bajo la norma ISO 9001 de los sistemas (*nombre de los sistemas en preparación del Programa Marco Avanzado PMG 2009*).
- Revisión y análisis de la documentación existente del sistema de gestión de la calidad de los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG, considerando al menos: Manual de la Calidad, Manual de Procedimientos de cada sistema y Procedimientos Obligatorios.
- Revisión y análisis de las principales áreas del servicio y su relación con el sistema unificado de gestión de la calidad.
- Identificación de los requisitos de la Norma ISO 9001 desarrollados por la institución en la implementación de los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG y aplicables a la implementación de los procesos de provisión de bienes y servicios.
- Identificación de los requisitos de la Norma ISO 9001 no desarrollados por la institución pero necesarios para la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad.
- Identificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios estratégicos de la institución y su interacción, explicitando aquellos factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001 y su aplicación regional.
- Análisis e identificación de la aplicación regional de los procesos de gestión estratégicos, de soporte institucional y sistema integral de Atención Ciudadana.
- Análisis de la secuencia en que se incorporarán, a la certificaciones ISO 9001, los procesos estratégicos, de soporte institucional, sistema integral de atención ciudadana y los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios.
- Definir el alcance de la certificación institucional y sus ámbitos de aplicación, considerando al menos los Requisitos Técnicos y medios de Verificación PMG 2009 Programa Marco de la Calidad.
- Definir claramente las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad respecto de la norma ISO 9001 y sus requisitos, asociadas a los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios.
- Realizar capacitaciones en Norma ISO 9001, Talleres prácticos para desarrollo de procedimientos y documentación y capacitación en auditorías internas de calidad, incorporando personal de regiones.

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 Institucional que incorpore los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios necesarios y los procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana y si corresponde los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009, que se encuentran en etapa de preparación para la certificación.
- Desarrollar el Plan Trienal de la implementación del sistema unificado de gestión de la calidad del Servicio incorporando la ampliación regional de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional, Sistema Integral de Atención Ciudadana y los procesos de la provisión de bienes y servicios, para lograr la certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad institucional a nivel nacional.
- Desarrollar el Programa de Trabajo para el primer año de implementación del sistema de acuerdo a lo definido en el Plan Trienal.
- Definir o actualizar declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad.
- Apoyar en el desarrollo y/o la actualización del Manual de Calidad de la Institución y los procedimientos asociados a la procesos de provisión de bienes y servicios y los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- Apoyar en la implementación de los procedimientos definidos y en la generación de registros.
- Apoyar en la difusión de los procesos que se replican en regiones de los sistemas de Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana y procesos asociados a la provisión de bienes y servicios.
- Apoyar la ejecución de auditorías internas realizadas por auditores en calidad del servicio, a los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y a Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Atención Ciudadana, incluyendo las 5 regiones incluidas en el Programa de Trabajo del primer año. Como resultado de cada auditoría el Servicio debe contar con un informe que detalle las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas.
- Apoyar en la implementación de las acciones correctivas y preventivas generadas

con plazos y responsables de ejecución y verificación de cierre de la no conformidad.

- Apoyar en la implementación de las acciones correctivas y preventivas generadas a partir de los resultados de la auditoría de certificación de ampliación de alcance regional, cuando corresponda.
- Apoyar en la Revisión por la Dirección.

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

4. Productos esperados

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

- Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad institucional Programa Marco de la Calidad PMG 2009, que incluya al menos análisis de los siguientes procesos:
 - Gestión estratégicos considerando al menos el Sistema de Planificación y Control de Gestión y Sistema de Auditoría Interna, del Programa Marco Avanzado 2009 y/u otro proceso estratégico definido por la Institución, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
 - Soporte Institucional, considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2009 y/u otro proceso de soporte definido por la Institución, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
 - Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
 - Procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos estratégicos y productos específicos) necesarios y factibles de certificar bajo Norma ISO 9001 señalando los fundamentos para aquellos bienes o servicios que no correspondan certificar.
 - Revisión de los procesos asociados a bienes y servicios en los que corresponde aplicar enfoque de género.
 - Revisión de los procesos asociados a bienes y servicios en los que corresponde aplicar la perspectiva territorial.
 - Cuando corresponda, incluir el análisis de los procesos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009, que se

encuentran en etapa de preparación para la certificación.

- Análisis de la secuencia en que se incorporarán los procesos de provisión de bienes y servicios, la ampliación de alcance regional de los sistemas Programa Marco Avanzado PMG 2009 en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.

Es importante señalar que todos los costos en que incurra la empresa consultora adjudicada estarán dentro del valor ofertado; por tanto el Servicio (*nombre del servicio*) no incurrirá en gastos y costos adicionales del valor adjudicado.

- Plan Trienal Institucional para la preparación de la certificación ISO 9001 de los procesos de provisión de bienes y servicios factibles de certificar y la ampliación de alcance de la certificación en todo el país de los procesos estratégicos (incluyendo al menos los Sistema de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna, cuando corresponda), los procesos de soporte institucional (considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público) y el sistema integral de atención ciudadana. El Plan Trienal debe considerar lo definido en los Medios de Verificación y Requisitos Técnicos de Programa Marco de la Calidad año 2009.
- Programa de Trabajo para el primer año de preparación para la certificación ISO 9001, de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos en el Plan Trienal, y de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 a nivel regional definiendo actividades, plazos y responsables de los procesos estratégicos (incluyendo al menos los Sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna, cuando corresponda), los procesos de soporte institucional (considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público) y el Sistema Integral de Atención Ciudadana, de las 5 regiones identificadas en el Plan Trienal.
- Declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad
- Personal capacitado en al menos: Norma ISO 9001 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 9001-2008.
- Procedimientos Documentados Requeridos por la norma ISO 9001 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 la provisión de bienes y servicios con enfoque de género y perspectiva territorial⁶, definidos en el Programa de Trabajo, y de los procesos estratégicos, los procesos de soporte institucional y del sistema integral de atención ciudadana, de aplicación a nivel central y en las regiones incluidas en el Programa de Trabajo; 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 del Programa Marco Avanzado PMG 2009”. La determinación de los registros y su desarrollo se realiza en conjunto con el servicio.
- Registros requeridos por la norma ISO 9001. La determinación de los registros y su desarrollo es en conjunto con el servicio.
- Informes con resultados de auditorías internas de calidad.
- Informe del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas implementadas a los resultados de las auditorías internas de la calidad.
- Informe del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas implementadas a los resultados de las auditorías externas, realizadas por la empresa certificadora, ejecutadas en regiones para la ampliación de alcance de los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG 2009.

Anexos para Presentación de Propuesta Técnica

Anexo 1: Carta de Postulación y Compromiso

Anexo 2: Composición del grupo de trabajo de la consultoría y asignación de Actividades

Anexo 3: Referencias de la Empresa

Anexo 4: Pauta de Evaluación

Anexo 5: Organigrama de la Institución, Definiciones Estratégicas y Distribución Geográfica.

⁶ El Servicio debe definir en procedimientos documentados para la aplicación del Sistema Enfoque de Género y Gestión Territorial, utilizando los Procedimientos de Referencia, desarrollado por SUBDERE, SERNAM y DIPRES.

Anexo 1: Carta de Postulación y Compromiso

[Lugar, fecha]

A: [Nombre y dirección del Jefe de Servicio]

Señoras/Señores:

REF: LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO NORMA ISO 9001 DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) 2009.

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 del Programa Marco de la Calidad Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

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 respectivo.

La validez de la presente Propuesta es de 60 (sesenta) 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: 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 3: 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 que la persona natural ha realizado o 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.	Jefe de Proyecto ⁷ (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 : _____

⁷ Jefe de Proyecto: Se refiere a aquellos Consultores con, al menos, 5 años de experiencia en sistemas de gestión de la calidad.

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 70 puntos ponderados, dentro de una escala de 0 a 100 puntos ponderados, obteniéndose al menos un puntaje mínimo de 70 puntos en el Criterio de Evaluación 3. Experiencia e Idoneidad del Equipo de Trabajo

El Contratante seleccionará la propuesta que obtenga el puntaje técnico y de precio combinado más alto.

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 2Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.	34	
2. Metodología	100	
2.1 Calidad de la Propuesta Metodológica y del Programa de Trabajo.		
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		
2.2.1Tiempo 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	100	
3.1 Experiencia del equipo de trabajo en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, durante los últimos 3 años.	30	
3.1.1 Experiencia del equipo de trabajo en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000	30	
3.2Experiencia en el sector público	50	
3.2.1 Experiencia del equipo de trabajo en sistemas de gestión de la calidad en servicios públicos.	25	
3.2.2Experiencia 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	25	
3.3 Permanencia de la empresa consultora	10	
3.3.1Tiempo de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000	10	
3.4 Idoneidad técnica y verificación de inexistencia de inhabilidades y prohibiciones	10	
3.4.1 Verificación de inexistencia de inhabilidades y prohibiciones	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
	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 34 puntos	
	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

Indicador	Definición	Puntaje	
	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 40 puntos	
	<p>La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de deficiente calidad, esto es: La Propuesta Metodológica es general e imprecisa ú omite la explicación de aspectos claves como las fuentes de información que va a utilizar o como 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
	<p>La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo son de regular calidad, esto es: La Propuesta Metodológica presenta una descripción parcialmente detallada y 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.</p>		26
	<p>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</p>		40

Indicador	Definición	Puntaje	
	<p>información que va a utilizar, de los procedimientos, técnicas e instrumentos 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 procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9000 en los últimos 3 años.	3.1.1 Experiencia del equipo de trabajo en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, durante los últimos 3 años.	Puntaje máximo 30 puntos	
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee al menos 5 experiencias 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 procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		16
	Dos o más miembros del equipo de trabajo poseen más de 5 y menos de 15 experiencias en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		20
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 15 o más experiencias en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		25
	Dos o más miembros del equipo de trabajo poseen 15 o más experiencias en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		30
3.2 Experiencia en el sector público	3.2.1 Experiencia del equipo de trabajo en sistemas de gestión de la calidad en servicios públicos.	Puntaje máximo 25 puntos	
	Ningún miembro del equipo de trabajo tiene experiencia en implementación de sistemas de gestión de la calidad en servicios públicos.		0
	Al menos 1 miembro del equipo de trabajo tiene experiencia en implementación de sistemas de gestión de la calidad en servicios públicos.		15
	Al menos 2 miembros del equipo de trabajo tienen experiencia en implementación de sistema de gestión de la calidad en servicios públicos.		25

Indicador	Definición	Puntaje	
	3.2.2 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.	Puntaje máximo 25 puntos	
	Ningún miembro del equipo de trabajo posee experiencia en auditorías 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 auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		9
	Dos o más miembros del equipo de trabajo poseen una experiencia en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		15
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 2 ó más experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		20
	Dos o más miembros del equipo de trabajo poseen 2 ó más experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		25
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
	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

Indicador	Definición	Puntaje	
	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
3.4 Verificación de inexistencia de inhabilidades y prohibiciones	Los miembros del equipo de trabajo presentan inhabilidades y prohibiciones para la contratación, según numeral 3.4 de las Bases Administrativas.		0
	Los miembros del Equipo de trabajo no presentan inhabilidades y prohibiciones para la contratación.		10

