



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

## INSTRUCCIONES PARA LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

### BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS TIPO

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

PROGRAMA MARCO AVANZADO - PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD  
PMG 2010

Versión 1  
División de Control de Gestión Pública  
Santiago, Mayo 2010  
CHILE

## INSTRUCCIONES PARA LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

### Introducción

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

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

Las Bases de Licitación Tipo que acompañan estas instrucciones, son para ser utilizadas en la contratación de los servicios de **Renovación de la Certificación**, de instituciones que sólo comprometan el Programa Marco Avanzado (corresponde a la alternativa 1 en las instrucciones N°3, N°4 y N°5 de este documento) o también el Programa Marco de la Calidad (corresponde a la alternativa 2 en las instrucciones N°3, N°4 y N°5 de este documento). En cualquiera de los casos corresponde a aquellas instituciones en las que en el año en curso venza el certificado ISO 9001.

El tipo de contrato a suscribir se ha denominado: **Modelo Contrato “Global”**: consiste en incluir en un sólo contrato todos los alcances posibles de certificar en el periodo de vigencia del certificado (tres años). Por ejemplo, para un servicio que debe renovar su certificado y no ha ingresado aún al Programa Marco de la Calidad, el Contrato (a tres años) incluiría la certificación y mantención del sistema de gestión de la calidad (SGC) para un alcance de 7 Sistemas PMG (esto incluiría en total 4 auditorías: precertificación del sistema 7 PMG, recertificación de los otros 6 sistemas del PMG ya certificados en el periodo anterior incluyendo al sistema 7, y mantención año 1 y mantención año 2 para los 7 sistemas PMG).

Las Bases de Licitación Tipo no regulan **ampliaciones de alcance** del Sistema de Gestión de la Calidad, que no estén considerados en el contrato actualmente vigente con la empresa auditora y que se incorporarán antes de la fecha de vencimiento del certificado. En este caso se recomienda leer la instrucción N°2 y N°7 de este documento previo a definir si se realizará una licitación pública por estos nuevos servicios. En estos casos el tipo de contrato a suscribir se ha denominado: **Modelo Contrato “Complementario”** (Alternativas 3 a la 6 señaladas en la instrucción N°7 de este documento), que varía si se pertenece a uno de los dos grupos que se describen a continuación.

Un primer grupo (Alternativas 3 y 5 señaladas en la instrucción N°7 de este documento) corresponde a aquellas instituciones que actualmente sólo comprometen el Programa Marco Avanzado (PMA) del PMG y que suscribieron originalmente un contrato modelo clásico<sup>1</sup> y deben ampliar el alcance del Sistema

---

<sup>1</sup> Contratos “clásicos”: Contratación de certificación para dos sistemas del PMG a nivel central, equivalente a 4 auditorías: precertificación, certificación, mantención año 1 y mantención año 2

de Gestión de la Calidad (SGC) certificado a aquellos sistemas PMG posibles de certificar en el periodo de vigencia del certificado original. Para estos casos existen dos posibilidades estándar de contratos complementarios: los Tipo A y los Tipo B.

- i. Los **Tipo A** (Alternativa 3 señalada en la instrucción N°7 de este documento). Corresponden a aquellos servicios que certificaron por primera vez en 2009 y firmaron un contrato que incluyó sólo la precertificación, certificación, mantención año 1 y mantención año 2 de los Sistemas PMG 1 y 2 (a ejecutarse en los 3 años de vigencia del contrato). Por lo tanto, dado que tienen un certificado vigente, en 2010 deberían firmar un Contrato (a dos años) que incluiría la certificación de los 4 sistemas PMG posibles en el periodo de vigencia actual del certificado (esto incluiría en total 5 auditorías: precertificación, certificación y mantención año 1 para los Sistemas PMG 3 y 4 (a ejecutarse en los años 1 y 2 del contrato); y precertificación y certificación para los Sistemas PMG 5 y 6 (a ejecutarse en el año 2 del contrato)). El sistema PMG 7 se certificaría en el siguiente ciclo que corresponde a la “renovación de la certificación” o podría estar incluido junto a los Sistemas PMG 5 y 6.
- ii. Los **Tipo B** (Alternativa 5 señalada en la instrucción N°7 de este documento). Corresponden a aquellos servicios que certificaron por primera vez en 2008 y firmaron un primer contrato que incluyó sólo la precertificación, certificación, mantención año 1 y mantención año 2 de los Sistemas PMG 1 y 2, y un segundo contrato en similares condiciones para los sistemas PMG 3 y 4. Por lo tanto, dado que aún tienen un certificado vigente, en 2010 debería firmar un Contrato (sólo por el 2010) que incluiría la certificación de los 2 sistemas PMG en el periodo de vigencia actual del certificado (esto incluiría en total 2 auditorías: precertificación y certificación para los Sistemas PMG 5 y 6. El sistema PMG 7 se certificaría en el siguiente ciclo que corresponde a la “renovación de la certificación” o podría estar incluido junto a los Sistemas PMG 5 y 6).

Un segundo grupo (Alternativas 4 y 6 señaladas en la instrucción N°7 de este documento) corresponde a aquellas instituciones que actualmente comprometen además del Programa Marco Avanzado (PMA) del PMG, el Programa Marco de la Calidad (PMC) y requieren ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado a nuevos procesos en el periodo de vigencia del certificado actual (por ejemplo procesos de provisión de bienes y servicios y/o ampliación a regiones de procesos de sistemas transversales del PMG que corresponden a sistemas PMA). La alternativa varía dependiendo de si el vencimiento del certificado vigente ocurrirá en dos años más (Alternativa 5) o en un año (Alternativa 7).

Es posible que existan también ampliaciones de alcance que resulten de una combinación de las situaciones descritas en los grupos uno y dos que el Contratante debe identificar para definir los servicios requeridos.

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

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

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

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

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

## Instrucción 2: Cláusula de ampliación de contrato

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

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

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

**Instrucción 3: Plazo entrega informes**  
**Sección 7.4 Informes y Plazos (Bases Administrativas)**

La Institución debe seleccionar entre una de las siguientes alternativas dependiendo de si sólo compromete el Programa Marco Avanzado o también el Programa Marco de la Calidad:

**Alternativa 1**

**[Renovación de la certificación. Modelo Contrato Global (duración 3 años), Instituciones que sólo comprometen Programa Marco Avanzado]**

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistema PMG N°7	A más tardar el día XX de YY de AAAA
Informe final Auditoría de Recertificación Sistema PMG N°1 al N°6 y Certificación Sistema PMG N°7 año AAAA	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1. Sistemas PMG 1 al 7	Entre 6 meses y un año después de la Recertificación Sistema PMG N°1 al N°6 y Certificación Sistema PMG N°7 o en la fecha que acuerden las partes.
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2. Sistemas PMG 1 al 7	Entre 6 meses y un año después de la entrega del Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1 Sistemas PMG 1 al 7 o en la fecha que acuerden las partes

**Alternativa 2**

**[Renovación de la certificación. Modelo Contrato Global (duración 3 años), Instituciones que comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad]**

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistema PMG N°7	A más tardar el día XX de YY de AAAA
Informe final Auditoría de Recertificación Sistema PMG N°1 al N°6 y Certificación Sistema PMG N°7 año AAAA	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2010]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA	A más tardar el día JJ de MM de AAAA
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2010]</b> año AAAA	A más tardar el día VV de TT de AAAA
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1. Sistemas PMG 1 al 7 y <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio certificados en 2010].</b>	Entre 6 meses y un año después de la Recertificación Sistema PMG N°1 al N°6 y Certificación Sistema PMG N°7 o en la fecha que acuerden las partes.
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2011]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA+1	A más tardar el día JJ de MM de AAAA+1

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2011]</b> año AAAA+1	A más tardar el día VV de TT de AAAA+1
Informe final Auditoría de Mantención año AAAA+2. Sistemas PMG 1 al 7 y <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio certificados en 2010 y 2011]</b> .	Entre 6 meses y un año después de la entrega del Informe final Auditoría de Mantención año AAAA+1 Sistemas PMG 1 al 7 o en la fecha que acuerden las partes
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2012]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA+2	A más tardar el día JJ de MM de AAAA+2
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2012]</b> año AAAA+2	A más tardar el día VV de TT de AAAA+2

**Instrucción 4: Forma de Pago**  
**Sección 7.5 Forma de Pago (Bases Administrativas)**

La Institución debe seleccionar entre una de las siguientes alternativas, dependiendo de si sólo comprometen Programa Marco Avanzado o también compromete el Programa Marco de la Calidad:

**Alternativa 1**

**[Renovación de la certificación. Modelo Contrato Global (duración 3 años), Instituciones que sólo comprometen Programa Marco Avanzado]**

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistema PMG N°7	12%
Informe final Auditoría de Recertificación Sistema PMG N°1 al N°6 y Certificación Sistema PMG N°7 año AAAA	52%
Informe final Auditoría de Mantención año AAAA+1. Sistemas PMG 1 al 7	18%
Informe final Auditoría de Mantención año AAAA+2. Sistemas PMG 1 al 7	18%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En el caso que el servicio logre la recertificación bajo la norma ISO 9001, se pagarán las cuotas correspondientes a las auditorías de mantención, una vez recepcionados los respectivos informes finales, y en los porcentajes que se indican en el cuadro.

**Alternativa 2**

**[Renovación de la certificación. Modelo Contrato Global (duración 3 años), Instituciones que comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad. La distribución de las cuotas es una referencia porque dependerá de la magnitud de los alcances a certificar]**

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistema PMG N°7	4%
Informe final Auditoría de Recertificación Sistema PMG N°1 al N°6 y Certificación Sistema PMG N°7 año AAAA	18%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2010]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA	11%
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2010]</b> año AAAA	11%
Informe final Auditoría de Mantención año AAAA+1. Sistemas PMG 1 al 7 y <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio certificados en 2010]</b> .	6%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2011]</b> que serán incorporados	11%

Actividad	% de cuota
en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA+1	
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2011]</b> año AAAA+1	11%
Informe final Auditoría de Mantenimiento año AAAA+2. Sistemas PMG 1 al 7 y <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio certificados en 2010 y 2011]</b> .	6%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2012]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA+2	11%
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2012]</b> año AAAA+2	11%
<b>TOTAL</b>	100%
En el caso que el servicio logre la recertificación bajo la norma ISO 9001, se pagarán las cuotas correspondientes a las auditorías de mantenimiento, una vez recepcionados los respectivos informes finales, y en los porcentajes que se indican en el cuadro.	

## **Instrucción 5: Servicios Requeridos**

### **BASES TÉCNICAS**

#### **Sección 3. Resultados esperados de la prestación de servicios**

La Institución debe seleccionar entre una de las siguientes alternativas, dependiendo de si sólo comprometen Programa Marco Avanzado o también compromete el Programa Marco de la Calidad:

---

#### **Alternativa 1**

**[Renovación de la certificación. Modelo Contrato Global (duración 3 años), Instituciones que sólo comprometen Programa Marco Avanzado]**

- a. Auditoría de Pre-Certificación. El propósito es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y debe tener lugar en la o las sedes del Contratante. En la auditoría de pre-certificación se debe identificar todas las no conformidades respecto a las normas ISO 9001 relacionadas con los sistemas del PMG que se certificarán, de manera de mejorar los aspectos más débiles al momento de efectuar la auditoría de certificación. Esta auditoría es equivalente a la etapa 2 (Fase 2) de una auditoría de certificación, según lo descrito en el siguiente punto.
- b. Auditoría de Recertificación. Se debe realizar antes de la caducidad de la certificación. Se debe planificar y llevar a cabo una auditoría de renovación de la certificación para evaluar el continuo cumplimiento de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión y otro documento normativo pertinente (por ejemplo: documento de Requisitos Técnicos y Medio de Verificación PMG 2010 del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado y aspectos legales del funcionamiento del Contratante). El propósito de la auditoría de renovación de la certificación es confirmar la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación. La auditoría de renovación de la certificación debe considerar el desempeño del sistema de gestión durante el período de certificación, e incluir la revisión de los informes de auditorías de seguimiento previas. Corresponde a una auditoría en dos etapas. La etapa 1 de la auditoría (Fase 1) se debe realizar con el fin de:
  - i. auditar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante;
  - ii. evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la sede del Contratante e intercambiar información con el personal del Contratante con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría;
  - iii. revisar la condición del Contratante y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o críticos del desempeño, los procesos, los objetivos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad;

- iv. recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, a los procesos y a las ubicaciones del Contratante, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo: documento de Requisitos Técnicos y Medio de Verificación PMG 2010 del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado y aspectos legales del funcionamiento del Contratante);
- v. revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el Contratante los detalles de la citada etapa de la auditoría;
- vi. proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y de las operaciones de la sede en el contexto de los posibles aspectos significativos; y
- vii. evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad confirma que el Contratante está preparado para la etapa 2 de la auditoría.

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

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

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

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

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

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

Este alcance del certificado, se describe en el siguiente cuadro propuesto:

Año	2010	2010	2011	2012
Tipo de Auditoría	PC	RC	M1	M2
Planificación / Control de Gestión (Sistema PMG 1)		X	X	X
Sistema PMG 2		X	X	X
Sistema PMG 3		X	X	X
Sistema PMG 4		X	X	X
Sistema PMG 5		X	X	X
Sistema PMG 6		X	X	X
Sistema PMG 7	X	X	X	X

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

RC: Auditoría de Recertificación.

M1: Auditoría de Mantenimiento año 1.

M2: Auditoría de Mantenimiento año 2.

---

## Alternativa 2

**[Renovación de la certificación. Modelo Contrato Global (duración 3 años), Instituciones que *comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad*]**

- a. Auditoría de Pre-Certificación. El propósito es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y debe tener lugar en la o las sedes del Contratante. En la auditoría de pre-certificación se debe identificar todas las no conformidades respecto a las normas ISO 9001 relacionadas con los sistemas del PMG que se certificarán, de manera de mejorar los aspectos más débiles al momento de efectuar la auditoría de certificación. Esta auditoría es equivalente a la etapa 2 (Fase 2) de una auditoría de certificación, según lo descrito en el siguiente punto.
- b. Auditoría de Recertificación. Se debe realizar antes de la caducidad de la certificación. Se debe planificar y llevar a cabo una auditoría de renovación de la certificación para evaluar el continuo cumplimiento de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión y otro documento normativo pertinente (por ejemplo: documento de Requisitos Técnicos y Medio de Verificación PMG 2010 del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado y aspectos legales del funcionamiento del Contratante). El propósito de la auditoría de renovación de la certificación es confirmar la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación. La auditoría de renovación de la certificación debe considerar el desempeño del sistema de gestión durante el período de certificación, e incluir la revisión de los informes de auditorías de seguimiento previas.

Corresponde a una auditoría en dos etapas. La etapa 1 de la auditoría (Fase 1) se debe realizar con el fin de:

- i. auditar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante;
- ii. evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la sede del Contratante e intercambiar información con el personal del Contratante con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría;
- iii. revisar la condición del Contratante y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o críticos del desempeño, los procesos, los objetivos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad;
- iv. recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, a los procesos y a las ubicaciones del Contratante, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo: documento de Requisitos Técnicos y Medio de Verificación PMG 2010 del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado y aspectos legales del funcionamiento del Contratante);
- v. revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el Contratante los detalles de la citada etapa de la auditoría;
- vi. proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y de las operaciones de la sede en el contexto de los posibles aspectos significativos; y
- vii. evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad confirma que el Contratante está preparado para la etapa 2 de la auditoría.

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

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

- c. Auditorías de ampliación de alcance (auditorías de certificación). Corresponde a una auditoría en dos etapas en los mismos términos señalados en la letra b, para aquellos procesos que se vayan integrando gradualmente durante el periodo de vigencia del certificado.
- d. Auditorías de Mantenimiento durante el período de validez del certificado.

En el caso que se requiera la certificación de múltiples sitios, la planificación de la auditoría debe asegurar una cobertura de auditoría in situ apropiada para dar

confianza en la certificación, aplicando la metodología de “multiple sites basado en muestreo”, de acuerdo con el documento *IAF MD 1:2007 Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling*, de Noviembre de 2009, de la International Accreditation Forum, Inc, disponible en [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu) sección Publications / 5. IAF Mandatory Documents (MD Series). No obstante, se deberá asegurar al menos una auditoría (sea de precertificación, certificación, mantención año 1 o mantención año 2) en cada una de las regiones que correspondan, en los tres años de vigencia del certificado.

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

El Plan de auditoría debe incluir los procesos de provisión de bienes y servicios, procesos estratégicos, de soporte institucional, del Sistema Integral de Información y Atención ciudadana (SIAC) y los procedimientos para la incorporación de gestión territorial y de enfoque de general en la provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable.

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

**[Señalar los sistemas PMG, unidades regionales, otros sitios u oficinas y procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en los tres años que dura la vigencia del certificado 2010-2012]**

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

**[EJEMPLO (ajustar dependiendo de los alcances a certificar)]**

Año	2010	2010	2010	2011	2011	2011	2012	2012	2012	2012
Tipo de Auditoría	PC	RC	CA	PC	CA	M1	PC	CA	M1	M2
Planificación / Control de Gestión (Sistema PMG 1)		X				X				X
Sistema PMG Programa Marco Básico 2		X				X				X
Sistema PMG Programa Marco Básico 3		X				X				X
Sistema PMG Programa Marco Básico 4		X				X				X
Sistema PMG Programa Marco Básico 5		X				X				X
Sistema PMG Programa Marco Básico 6		X				X				X
Sistema PMG Programa Marco Básico 7	X	X				X				X

<b>Año</b>	2010	2010	2010	2011	2011	2011	2012	2012	2012	2012
<b>Tipo de Auditoría</b>	PC	RC	CA	PC	CA	M1	PC	CA	M1	M2
Primer 1/3 de las Regiones Sistema PMG Programa Marco Básico			X							
Segundo 1/3 de las Regiones Sistema PMG Programa Marco Básico					X					
Tercer 1/3 de las Regiones Sistema PMG Programa Marco Básico								X		
Procesos X de provisión de bienes y servicios	X		X			X				X
Procesos Y de provisión de bienes y servicios				X	X				X	
Procesos Z de provisión de bienes y servicios							X	X		

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

RC: Auditoría de Recertificación.

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

M1: Auditoría de Mantenimiento año 1.

M2: Auditoría de Mantenimiento año 2.

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

**Instrucción 6: Estimación horas de auditoría**  
**Anexo 3. Pauta de Evaluación (Bases Administrativas)**  
**Sección 2. Metodología**

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

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

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

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

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

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

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

Ejemplo:

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

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

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

## **Instrucción 7: Términos de Referencia Tipo para contratación ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado**

### **TÉRMINOS DE REFERENCIA TIPO**

#### **PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AMPLIACIÓN DE ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA DEL CERTIFICADO ISO 9001 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **1. Antecedentes**

### **1.1 Antecedentes Generales**

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

Los servicios públicos que se encuentren en el Programa Marco Avanzado **[Agregar la siguiente frase si corresponde:** “y en el Programa Marco de la Calidad”] deberán llevar a cabo las actividades dirigidas a lograr la Certificación bajo la norma ISO 9001 de los procesos de gestión comprometidos en el marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

### **1.2 Marco Referencial**

**[Se deben entregar antecedentes sobre el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad certificado, fecha de vencimiento del certificado y razones de porque no se incluyó el nuevo alcance a incorporar cuando se hizo la licitación correspondiente].**

## **2. Objetivo de los servicios requeridos**

Auditar los siguientes procesos: **[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas PMG), unidades regionales, y otros sitios u oficinas, según corresponda]** del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2010, para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2008, dispuesta por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization-ISO) y los Objetivos de Gestión y Requisitos Técnicos del Programa Marco Básico del PMG, con el fin de ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de **[nombre del servicio público Contratante]** certificado bajo la norma ISO 9001 cuyo vigencia es hasta **[señalar fecha de vencimiento del certificado]**.

### 3. Resultados esperados de la prestación de servicios

Desarrollar un proceso de auditorías que contemple las siguientes etapas:

---

#### Alternativa 3

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años), Instituciones que *sólo comprometen Programa Marco Avanzado*]**

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

Gestión de la Calidad confirma que el Contratante está preparado para la etapa 2 de la auditoría.

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

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

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

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

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

**[Señalar los sistemas PMG y alcances respectivos comprometidos por el Servicio a certificar en dos años (2010-2011) en el marco de la vigencia del certificado que vence en 2012]**

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

	Año 2010		Año 2011		Año 2012
Tipo de Auditoría	PC	CA	PC	CA	M1
Sistema PMG 3	X	X			X
Sistema PMG 4	X	X			X
Sistema PMG 5			X	X	
Sistema PMG 6			X	X	

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

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

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

M1: Auditoría de Mantenimiento año 1.

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

---

#### **Alternativa 4**

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años), Instituciones que *comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad*]**

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

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

hallazgos de la etapa 1 de la auditoría se deben documentar y comunicar al Contratante.

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

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

En el caso que se requiera la certificación de múltiples sitios, la planificación de la auditoría debe asegurar una cobertura de auditoría in situ apropiada para dar confianza en la certificación, aplicando la metodología de Multiple Sites basado en muestreo, de acuerdo con el documento *IAF MD 1:2007 Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling*, de Noviembre de 2009, de la International Accreditation Forum, Inc, disponible en [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu) sección Publications / 5. IAF Mandatory Documents (MD Series). No obstante, se deberá asegurar al menos una auditoría (sea de precertificación, certificación, mantención año 1 o mantención año 2) en cada una de las regiones que correspondan, en los tres años de vigencia del certificado.

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

El Plan de auditoría debe incluir los procesos de provisión de bienes y servicios, procesos estratégicos, de soporte institucional, del Sistema Integral de Información y Atención ciudadana (SIAC) y los procedimientos para la incorporación de gestión territorial y de enfoque de general en la provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable.

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

**[Señalar los sistemas PMG, unidades regionales, otros sitios u oficinas y procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda, comprometidos por el Servicio a certificar en dos años (2010-2011) en el marco de la vigencia del certificado que vence en 2012]**

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

**[EJEMPLO (ajustar dependiendo de los alcances a certificar)]**

	Año	2010	2010	2011	2011	2011
	Tipo de Auditoría	PC	CA	PC	CA	M1
Primer 1/3 de las Regiones Sistema PMG Programa Marco Básico			X			
Segundo 1/3 de las Regiones Sistema PMG Programa Marco Básico					X	
Procesos X de provisión de bienes y servicios		X	X			X
Procesos Y de provisión de bienes y servicios				X	X	

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

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

M1: Auditoría de Mantenimiento año 1.

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

**Alternativa 5**

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año), Instituciones que *sólo comprometen Programa Marco Avanzado*]**

- a. Auditoría de Pre-Certificación. El propósito es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y debe tener lugar en la o las sedes del Contratante. En la auditoría de pre-certificación se debe identificar todas las no conformidades respecto a las normas ISO 9001 relacionadas con los sistemas del PMG que se certificarán, de manera de mejorar los aspectos más débiles al momento de efectuar la auditoría de certificación. Esta auditoría es equivalente a la etapa 2 (Fase 2) de una auditoría de certificación, según lo descrito en el siguiente punto.
- b. Auditoría de Certificación. Corresponde a una auditoría en dos etapas. La etapa 1 de la auditoría (Fase 1) se debe realizar con el fin de:
  - i. auditar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante;
  - ii. evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la sede del Contratante e intercambiar información con el personal del Contratante con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría;
  - iii. revisar la condición del Contratante y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la

- identificación de aspectos clave o críticos del desempeño, los procesos, los objetivos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad;
- iv. recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, a los procesos y a las ubicaciones del Contratante, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo: documento de Requisitos Técnicos y Medio de Verificación PMG 2010 del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado y aspectos legales del funcionamiento del Contratante);
  - v. revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el Contratante los detalles de la citada etapa de la auditoría;
  - vi. proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del Sistema de Gestión de la Calidad del Contratante y de las operaciones de la sede en el contexto de los posibles aspectos significativos; y
  - vii. evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad confirma que el Contratante está preparado para la etapa 2 de la auditoría.

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

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

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

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

**[Señalar los sistemas PMG y alcances respectivos comprometidos por el Servicio a certificar en un año (2010) en el marco de la vigencia del certificado que vence en 2011]**

Este alcance se describe en el siguiente cuadro propuesto:

Tipo de Auditoría	Año	
	2010	2010
Sistema PMG 5	X	X
Sistema PMG 6	X	X

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

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

C: Auditoría de Certificación.

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

---

### **Alternativa 6**

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año), Instituciones que *comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad*]**

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

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

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

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

En el caso que se requiera la certificación de múltiples sitios, la planificación de la auditoría debe asegurar una cobertura de auditoría in situ apropiada para dar confianza en la certificación, aplicando la metodología de Multiple Sites basado en muestreo, de acuerdo con el documento *IAF MD 1:2007 Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling*, de Noviembre de 2009, de la International Accreditation Forum, Inc, disponible en [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu) sección Publications / 5. IAF Mandatory Documents (MD Series). No obstante, se deberá asegurar al menos una auditoría (sea de precertificación, certificación, mantención año 1 o mantención año 2) en cada una de las regiones que correspondan, en los tres años de vigencia del certificado.

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

El Plan de auditoría debe incluir los procesos de provisión de bienes y servicios, procesos estratégicos, de soporte institucional, del Sistema Integral de Información y Atención ciudadana (SIAC) y los procedimientos para la incorporación de gestión territorial y de enfoque de general en la provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable.

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

**[Señalar los sistemas PMG, unidades regionales, otros sitios u oficinas y procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda,**

**comprometidos por el Servicio a certificar en un año (2010) en el marco de la vigencia del certificado que vence en 2011]**

Este alcance se describe en el siguiente cuadro propuesto:

**[EJEMPLO (ajustar dependiendo de los alcances a certificar)]**

	Año	2010	2010
	Tipo de Auditoría	PC	CA
Primer 1/3 de las Regiones Sistema PMG Programa Marco Básico			X
Procesos X de provisión de bienes y servicios		X	X

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

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

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

---

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

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

- Informes de auditorías de pre-certificación, señalando todas las no conformidades respecto a la norma ISO 9001.
- Informes de auditorías de certificación/ampliación de alcance, señalando la recomendación para la certificación/ampliación de alcance o indicando las no conformidades respecto a la norma ISO 9001.

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

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

En el caso que el servicio no logre la certificación bajo la norma ISO 9001, serán producto del presente proyecto sólo los informes de auditoría de precertificación y

certificación señalados anteriormente, dado que no se realizarán las mantenciones respectivas.

En caso de producirse la situación anterior, los montos correspondientes al Informe de Auditoría de precertificación y de Auditoría de certificación, serán pagados de acuerdo al calendario de pagos establecidos en el punto 6 “Forma de Pago” de estos Términos de Referencia.

## 5. Informes y Plazos

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

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

La ejecución de las Auditorías de Precertificación, Certificación y Mantenión, así como también la recepción de los respectivos informes finales deberán realizarse en los plazos convenidos entre el Contratante y la empresa certificadora que se adjudique el contrato, durante su vigencia.

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

### Alternativa 3

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años), Instituciones que sólo comprometen Programa Marco Avanzado]**

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

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

#### Alternativa 4

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años), Instituciones que *comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad*]**

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2010]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA	A más tardar el día JJ de MM de AAAA
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2010]</b> año AAAA	A más tardar el día VV de TT de AAAA
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2011]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA+1	A más tardar el día JJ de MM de AAAA+1
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2011]</b> año AAAA+1	A más tardar el día VV de TT de AAAA+1

#### Alternativa 5

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año), Instituciones que *sólo comprometen Programa Marco Avanzado*]**

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 5 y 6	A más tardar el día XX de YY de AAAA
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 5 y 6	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA

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

### Alternativa 6

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año), Instituciones que *comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad*]**

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2010]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA	A más tardar el día JJ de MM de AAAA
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, los procesos transversales (sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG), unidades regionales, otros sitios u oficinas, según corresponda,]</b> año AAAA	A más tardar el día VV de TT de AAAA

### 6. Forma de Pago

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

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

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

### Alternativa 3

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años), Instituciones que *sólo comprometen Programa Marco Avanzado*]**

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 3 y 4	22%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 3 y 4	22%
Informe final Auditoría de Mantenimiento año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	12%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 5 y 6	22%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 5 y 6	22%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En el caso que el servicio logre la certificación bajo la norma ISO 9001, se pagarán las cuotas correspondientes a las auditorías de mantenimiento, una vez recepcionados los respectivos informes finales, y en los porcentajes que se indican en el cuadro.

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

---

#### Alternativa 4

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años), Instituciones que **comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad**. La distribución de las cuotas es una referencia porque dependerá de la magnitud de las alcances a certificar]**

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2010]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA	25%
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de sistemas PMG, unidades regionales, otros sitios u oficinas y procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2010]</b> año AAAA	25%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2011]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA+1	25%
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de sistemas PMG, unidades regionales, otros sitios u oficinas y procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2011]</b> año AAAA+1	25%
<b>TOTAL</b>	100%

---

#### Alternativa 5

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año), Instituciones que **sólo comprometen Programa Marco Avanzado]****

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 5 y 6	50%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 5 y 6	50%
<b>TOTAL</b>	100%

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

---

**Alternativa 6**

**[Ampliación de alcance de la certificación dentro del periodo de vigencia del certificado. Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año), Instituciones que *comprometen Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad*]**

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación de <b>[señalar los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda (incluido unidades regionales, otros sitios u oficinas), comprometidos por el Servicio a certificar en 2010]</b> que serán incorporados en la ampliación de alcance del certificado ISO 9001 vigente en año AAAA	50%
Informe final Auditoría de Ampliación de Alcance (auditoría de certificación) de <b>[señalar los procesos de sistemas PMG, unidades regionales, otros sitios u oficinas y procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda, comprometidos por el Servicio para certificar en 2010]</b> año AAAA	50%
<b>TOTAL</b>	100%