



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

**TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIAS TIPO**

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

**[Nombre del Servicio]**  
**[Nombre del Ministerio]**

Versión 4  
División de Control de Gestión  
Santiago, Abril 2008  
CHILE

# **TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIAS TIPO LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRECERTIFICACIÓN, CERTIFICACIÓN Y MANTENCIÓN BAJO NORMA ISO 9001:2000 DE LOS SISTEMAS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)**

## **1. Antecedentes**

### **1.1 Antecedentes Generales**

La prestación de servicios objeto de estos Términos Técnicos de Referencia se efectúa como parte del Proyecto de Cooperación Técnica “Certificación Externa Modalidad Norma ISO de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)”. Dicha cooperación ha sido acordada entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en adelante el “Banco”, y el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Presupuestos, con la finalidad de complementar el financiamiento nacional para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG en los Servicios Públicos. En particular, el Proyecto se orienta hacia aquellos servicios que han alcanzado las etapas superiores de los sistemas de gestión del PMG, aplicando un estándar externo que continúe promoviendo la excelencia en la gestión pública y que a su vez haga reconocibles estos logros por parte del conjunto de la sociedad.

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) son 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 desarrollen PMG deberán llevar a cabo las actividades dirigidas a lograr la Certificación bajo la norma ISO 9001:2000 de los sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

### **1.2 Marco Referencial**

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553<sup>1</sup> se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos. La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del Servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones.

---

<sup>1</sup> Ley 19.553 de febrero de 1998 y decreto 475 de mayo de 1998.

Desde el año 2001 el PMG se ha estructurado en base a un conjunto de áreas de gestión comunes para todas las instituciones del sector público, denominado Programa Marco. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, calidad de atención a usuarios, planificación control/ gestión territorial, administración financiera, y enfoque de género. El Programa Marco comprende un conjunto de sistemas de gestión para cada una de las áreas señaladas y de etapas de desarrollo de éstos, las cuales están tipificadas definiendo las exigencias y requisitos técnicos indispensables que aseguren los diferentes niveles de desarrollo de los sistemas. Consistentemente, las etapas son acumulativas y crecientes.

Cada año las instituciones comprometen como objetivos de gestión el logro de etapas en los diferentes sistemas. Estos compromisos son ascendentes respecto del número de éstas e implican el mantener el desarrollo de las anteriores.

La formulación de los PMG correspondientes al año 2005, introdujo los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos bajo la norma ISO 9001:2000.

## **2. Objetivo General y Específico**

### ***Objetivo General***

Auditar los sistemas de [*nombre de los sistemas a auditar*] del PMG del ..... [*nombre del Servicio Público Contratante*] para dar cumplimiento a las normas ISO 9001:2000, dispuestas por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization-ISO) para recibir la recomendación de certificación bajo la norma ISO 9001:2000 con alcance para los sistemas [*nombre los sistemas a certificar*].

### ***Objetivo Específico***

Realizar las auditorías de Precertificación, Certificación y Mantenimiento de manera de incluir en forma gradual en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad los Sistemas del PMG.

Identificar en la auditoría de pre-certificación todas las no conformidades respecto a las normas ISO 9001:2000 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.

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

Desarrollar un proceso de certificación que contemple las siguientes etapas:

- Auditoría de Pre-Certificación.
- Auditoría de Certificación.
- Auditorías de Mantenimiento durante el período de validez del certificado (3 años)

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

*“[Señalar alcance del servicio definido en la etapa de preparación para la Certificación]”*

El alcance irá creciendo a través del tiempo, en la medida que se vayan incorporando más sistemas del PMG al Sistema de Gestión de la Calidad. Tal crecimiento se describe en el siguiente cuadro propuesto:

***[Insertar cuadro seleccionado según Instrucción 1 del Documento de Instrucciones de los Términos Técnicos de Referencia]***

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.

La prestación de los servicios de consultoría, deberá desarrollarse de acuerdo a los plazos establecidos en las bases administrativas y deberá contemplar: la Auditoría de Pre-Certificación, la Auditoría de Certificación y las Auditorías de Mantenimiento de la Certificación para cada periodo de seguimiento, durante la vigencia del contrato. Las actividades de auditoría deben contar con sus respectivos programas de auditoría e informes finales de Auditoría, indicando las no conformidades detectadas (si las hubiera).

### 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:

- Informe de Auditoría de Pre-certificación, señalando todas las no conformidades respecto a la norma ISO 9001:2000.
- Informe de Auditoría de Certificación, señalando la recomendación para la Certificación ó indicando las no conformidades respecto a la norma ISO 9001:2000.

En caso que el servicio logre la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, también serán productos de los servicios de consultoría requerido:

- Certificado que acredite que el servicio cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2000;
- **[Insertar frases seleccionadas según Instrucción 2 del Documento de Instrucciones de los Términos Técnicos de Referencia]**

En el caso que el servicio no logre la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, serán producto del presente proyecto sólo los informes de auditoría de precertificación y certificación señaladas 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 6.5 “Forma de Pago” de las Bases Administrativas.