



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

INSTRUCCIONES
PARA LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE

BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉRMINOS
TÉCNICOS DE REFERENCIAS TIPO

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

PROGRAMA MARCO AVANZADO
PMG 2009

División de Control de Gestión

Santiago, Mayo 2009

CHILE

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

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

.....
Instrucción 1

Sección 6.1 Documentación Legal para Suscripción del Contrato (Bases Administrativas)

La institución contratante deberá incorporar los siguientes párrafos en la viñeta letra i) de la Sección 6.1 Documentación Legal para Suscripción del Contrato de las Bases Administrativas, de manera obligatoria 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, 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 6.6 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

Ampliación de Contrato

Dado que el período para certificar a todos los sistemas del PMG de la Institución es de aproximadamente 4 años, puede ocurrir que al cuarto año un Servicio se encuentre certificado por cuatro empresas auditoras diferentes lo que podría generar entropía al interior del Servicio; y además, considerando que el objetivo es contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que incorpore a todos los sistemas del PMG, lo cual se realiza ampliando el alcance de la certificación en la medida que se incorporen nuevos sistemas; se sugiere, si el Servicio lo estima conveniente, llamar a propuesta pública por ese período a una sola empresa certificadora, incorporar una cláusula en las bases y el contrato, de ampliación del contrato o recurrir a trato o contratación directa, en los términos y condiciones fijadas por la Ley N° 19.886 y su Reglamento. Ello 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 Servicio.

La decisión respecto a lo señalado en el párrafo anterior 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 “Chilecompras - Orientación Normativa”.

Instrucción 3

Sección 6.5 Forma de Pago (Bases Administrativas)

La Institución debe insertar el cuadro de forma de pago, seleccionando uno de las siguientes alternativas, según el modelo contractual definido (ver Instrucción 7):

[Alternativa 1 Modelo Contrato Global (duración 3 años)]

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	10%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	15%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1 Sistemas PMG 1 y 2	9%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2 Sistemas PMG 1 y 2	9%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	10%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	14%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2 Sistemas PMG 3 y 4	9%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	10%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	14%
TOTAL	100%

[Alternativa 2 Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años)]

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 3 y 4	17%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 3 y 4	24%
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	18%
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 5 y 6	17%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 5 y 6	24%
TOTAL	100%

[Alternativa 3 Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año)]

Actividad	% de cuota
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 5 y 6	40%
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 5 y 6	60%
TOTAL	100%

Instrucción 4

Sección 6.6 Informes y Plazos (Bases Administrativas)

La Institución debe seleccionar entre una de las siguientes alternativas, según el modelo contractual definido (ver Instrucción 7):

[Alternativa 1 Modelo Contrato Global (duración 3 años)]

Actividad	Plazo
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	A más tardar el día XX de YY de AAAA
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA Sistemas PMG 1 y 2	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1) Sistemas PMG 1 y 2	Entre 6 meses y un año después de la certificación Sistemas PMG 1 y 2 o en la fecha que acuerden las partes.
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2) Sistemas PMG 1 y 2	Entre 6 meses y un año después de la entrega del Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+1 Sistemas PMG 1 y 2 o en la fecha que acuerden las partes
Informe final Auditoría de Pre-Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	A más tardar el día XX de YY de AAAA+1
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+1 Sistemas PMG 3 y 4	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA+1
Informe final Auditoría de Mantenición año AAAA+2 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+2 Sistemas PMG 5 y 6	A más tardar el día XX de YY de AAAA+2
Informe final Auditoría de Certificación año AAAA+2 Sistemas PMG 5 y 6	A más tardar el día ZZ de WW de AAAA+2

[Alternativa 2 Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años)]

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 Mantenición 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

[Alternativa 3 Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año)]

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

Instrucción 5

Anexo 1 (Bases Administrativas)

Formulario Estándar para Presentación de Propuesta Técnica

D. –Programa de Trabajo

2. Distribución Horas de Auditoría

La Institución debe seleccionar entre una de las siguientes alternativas, el modelo contractual definido (ver Instrucción 7):

[Alternativa 1 Modelo Contrato Global (duración 3 años)]

Ítem	N° de Horas
Auditoría de Precertificación (año AAAA) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría de Certificación (año AAAA) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría Mantención (año AAAA+1) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría Mantención (año AAAA+2) Sistemas PMG 1 y 2	
Auditoría de Precertificación (año AAAA+1) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría de Certificación (año AAAA+1) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría Mantención (año AAAA+2) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría de Precertificación (año AAAA+2) Sistemas PMG 5 y 6	
Auditoría de Certificación (año AAAA+2) Sistemas PMG 5 y 6	
Total Horas (La suma debe ser igual al total de horas del cuadro 1)	

[Alternativa 2 Modelo Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años)]

Ítem	N° de Horas
Auditoría de Precertificación (año AAAA) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría de Certificación (año AAAA) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría Mantención (año AAAA+1) Sistemas PMG 3 y 4	
Auditoría de Precertificación (año AAAA+1) Sistemas PMG 5 y 6	
Auditoría de Certificación (año AAAA+1) Sistemas PMG 5 y 6	
Total Horas (La suma debe ser igual al total de horas del cuadro 1)	

[Alternativa 3 Modelo Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año)]

Ítem	N° de Horas
Auditoría de Precertificación (año AAAA) Sistemas PMG 5 y 6	
Auditoría de Certificación (año AAAA) Sistemas PMG 5 y 6	
Total Horas (La suma debe ser igual al total de horas del cuadro 1)	

Instrucción 6

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 mantenimiento).

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

Para el cálculo considere 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).

Finalmente recuerde que el optar por la modalidad de mantención semestral no significa necesariamente un aumento de horas a contratar, ya que las empresas certificadoras generalmente contemplan un conjunto de horas de auditoría de mantención.

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: 50 hrs.
2. Total horas de auditoría XX = total HH; XX = 50 hrs.
3. Total horas de auditoría ZZ = 110% de total HH;: ZZ = 110% x 50 hrs.; ZZ = 55 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 15 puntos	
La suma total de horas en terreno del equipo auditor comprometidas en el proceso de certificación de los dos sistemas es menor a 50 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 50 y 55 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 55 hh/auditor].		15

Instrucción 7

Sección 3. Resultados esperados de la prestación de servicios (Términos Técnicos de Referencia)

La Institución debe insertar el cuadro que grafica el orden lógico de las etapas que incluye la prestación de servicios que realizará la empresa certificadora: precertificación, certificación y mantención para los sistemas PMG a auditar que conformarán el Sistema de Gestión de la Calidad a certificar, de acuerdo al modelo contractual que corresponda.

1.- **Modelo Contrato “Global”**: consiste en incluir en un sólo contrato todos los alcances posibles de certificación en el periodo de vigencia del certificado (tres años). Por ejemplo, para un servicio que compromete por primera vez etapa 2 del PMA, el Contrato (a tres años) incluiría la certificación del sistema de gestión de la calidad (SGC) para un alcance de 6 Sistemas PMG (esto incluiría en total 9 auditorías: precertificación, certificación, mantención año 1 y mantención año 2 para los Sistemas PMG 1 y 2 (a ejecutarse en los años 1, 2 y 3 del contrato); precertificación, certificación y mantención año 1 para los Sistemas PMG 3 y 4 (a ejecutarse en los años 2 y 3 del contrato); y precertificación y certificación para los Sistemas PMG 5 y 6 (a ejecutarse en el año 3 del contrato)). El sistema PMG 7 se certificaría en el siguiente ciclo que corresponde a la “renovación de la certificación”.

3.- **Modelo Contrato “Complementario”**: Corresponde a aquellos servicios que contrataron originalmente un modelo clásico¹ y deben ampliar el alcance del sistema de gestión de la calidad (SGC) certificado, con aquellos sistemas PMG posibles de certificar en el periodo de vigencia del certificado original. Actualmente existen dos posibilidades estándar de contratos complementarios: los Tipo A y los Tipo B.

A. Los **Tipo A** corresponden a aquellos servicios que certificaron por primera vez en el año 2008 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 que dura el contrato). Por lo tanto, dado que tienen un certificado vigente, en el 2009 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”.

B. Los **Tipo B** corresponden a aquellos servicios que certificaron por primera vez en el año 2007 y firmaron un primer contrato que incluyó sólo la

¹ 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

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 el 2009 debería firmar un Contrato (sólo por el 2009) 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”.

De acuerdo al tipo de contrato a suscribir en el año 2009, la Institución debe insertar el cuadro que grafica el orden lógico del alcance gradual del proceso de certificación:

[Alternativa 1 Modelo Contrato Global (duración 3 años)]

	Año 2009		Año 2009		Año 2010		Año 2010		Año 2011	
Tipo de Auditoría	PC	C	PC	C	M1	PC	C	M1	M2	
Planificación / Control de Gestión (Sistema PMG 1)	X	X			X				X	
Sistema PMG 2	X	X			X				X	
Sistema PMG 3			X	X				X		
Sistema PMG 4			X	X				X		
Sistema PMG 5						X	X			
Sistema PMG 6						X	X			

Donde:

- PC: Auditoría de Precertificación.
- C: Auditoría de Certificación.
- M1: Auditoría de Mantención año 1.
- M2: Auditoría de Mantención año 2.

[Alternativa 2 Contrato Complementario Tipo A (duración 2 años)]

	Año 2009		Año 2009		Año 2010	
Tipo de Auditoría	PC	C	PC	C	M1	
Sistema PMG 3	X	X			X	
Sistema PMG 4	X	X			X	
Sistema PMG 5			X	X		
Sistema PMG 6			X	X		

Donde:

- PC: Auditoría de Precertificación.
- C: Auditoría de Certificación.
- M1: Auditoría de Mantención año 1.

[Alternativa 3 Contrato Complementario Tipo B (duración 1 año)]

	Año	2009	2009
	Tipo de Auditoría	PC	C
Sistema PMG 5		X	X
Sistema PMG 6		X	X

Donde:

PC: Auditoría de Precertificación.

C: Auditoría de Certificación.