



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIAS TIPO

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

(Nombre del Servicio)
(Nombre del Ministerio)

División de Control de Gestión
Santiago, Febrero 2007
CHILE

I. Introducción

La Dirección de Presupuestos (DIPRES) ha desarrollado un sistema de control de gestión que cuenta con diferentes instrumentos entre los cuales se encuentran los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)¹, mecanismo de incentivo asociado a un pago por desempeño a los funcionarios.

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

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

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

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

II. Objetivo de la Consultoría

El objetivo de la consultoría es preparar al *(nombre del servicio)* en la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001-2000 de los sistemas *(nombrar los sistemas comprometidos por el Servicio)* del PMG 2007 para obtener la certificación ISO 9001-2000.

¹ Ley 19.553 de febrero de 1998 y decreto 475 de mayo de 1998.

Para aquellos Servicios que ya han certificado o implementado la certificación para sistemas del PMG en periodos anteriores, el objetivo de la consultoría será preparar al (*nombre del servicio*) en la ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001-2000, con la incorporación de los sistemas (*nombrar los sistemas comprometidos por el Servicio*) del PMG 2007.

III. Resultados Esperados de la Consultoría

- Entregar el Manual de Calidad para los sistemas de gestión del PMG señalados en II, que describa el sistema de gestión de calidad implementado para obtener la certificación ISO 9001-2000.
- Entregar declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad
- Entregar los Procedimientos Documentados Requeridos por la norma ISO 9001:2000 correspondientes a los procesos de Control de Documentos, Control de Registros, Control de Producto No Conforme, Auditorias Internas, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Determinar en conjunto con el servicio los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos de los sistemas del PMG comprometidos; estos documentos pueden ser procedimientos, instructivos u otros según se determine.
- Determinar y desarrollar en conjunto con el servicio los registros requeridos por la norma ISO 9001:2000.
- Desarrollar las actividades pertinentes para preparar, sensibilizar, involucrar e informar al personal respecto de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar las actividades para la implementación de la certificación para cada uno de los sistemas señalados contemplando al menos lo siguiente:
 - i) Revisión y análisis de la documentación existente en materia del PMG y de los sistemas de gestión en preparación para su certificación.
 - ii) Identificación de los procesos relevantes señalados en los requisitos técnicos de los sistemas del PMG.
 - iii) Revisión y análisis de las cláusulas de la Norma y su aplicación a los sistemas del PMG.
 - iv) Revisión y análisis de los Manuales de Referencia – Guía para la implementación bajo la norma ISO 9001:2000 de los sistemas (*nombre de los sistemas*).

- v) Revisión y análisis de las principales áreas del servicio y su relación con los sistemas a certificar.
- vi) Definir el alcance de la certificación y sus ámbitos de aplicación.
- vii) Definir claramente las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad respecto de la norma ISO 9001:2000 y sus requisitos.
- viii) Ejecución de auditorías a los procesos de los sistemas a certificar. Como resultado de cada auditoría el Servicio debe contar con un informe que detalle las no conformidades detectadas, las acciones correctivas generadas con plazos y responsables de ejecución y verificación de cierre de la no conformidad, previo a la certificación.
- ix) Incorporación de las modificaciones necesarias detectadas en las auditorías.

IV. Contraparte

La contraparte será *(nombre del servicio)*.

V. Equipo Consultor

Las empresas o personas naturales participantes deberán incluir en sus propuestas los antecedentes de quienes desarrollarán la asesoría que avalen su experiencia e idoneidad en el ámbito del trabajo que implica la preparación para la certificación.

La propuesta deberá indicar el (los) profesional(es) que constituye(n) el equipo de trabajo a cargo de las acciones de la consultoría, señalando la esfera de competencias (de cada uno) y adjuntando su(s) curriculum vitae, informando al menos los siguientes antecedentes:

- a) Conocimientos y comprensión de las siguientes Normas Internacionales
 - ISO 9000:2000
 - ISO 9001 :2000
 - ISO 9004:2000
 - NCh ISO 10013:2003 "Documentación para Sistemas de Gestión de Calidad".
 - ISO 19011:2002
 - Guías ISO oficiales relacionadas con la familia ISO 9000
- b) Experiencia laboral en desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad.
- c) Experiencia en ejecución de Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad.
- d) Experiencia en la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en una o más de las siguientes posiciones (incluir medio de verificación de las experiencias):
 - Como miembro de la función de gestión de la calidad.
 - Como parte de la alta dirección de una organización certificada.
 - Como consultor.
- e) Experiencia en Implementaciones de ISO 9001 con Certificación exitosas realizadas (incluir medio de verificación de las experiencias exitosas, por ejemplo copia del certificado).

- f) Experiencia en elaboración de Manuales de Calidad tipo Norma ISO.

En el caso que la consultoría sea realizada por una empresa de conformidad a los términos del contrato que se suscriba, las personas que integren el equipo de trabajo no podrán ser cambiadas salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Servicio.

VI. Proceso de Desarrollo de la Consultoría

La consultoría deberá ser realizada utilizando las leyes, reglamento, instrucciones, documentos técnicos y guías metodológicas que forman parte del PMG y que serán puestos a disposición del consultor por el Servicio, entre ellos los Manuales de Referencia Guía de Implementación ISO 9001:2000 (*nombrar los sistemas a certificar*). Adicionalmente deberá involucrar a actores relevantes y participar en reuniones técnicas de trabajo.

En la consultoría se debe considerar la capacitación en Normas ISO 9001:2000 al personal del Servicio y en forma especial a aquellos profesionales que trabajan directamente en el desarrollo de los sistemas que preparan su certificación. Además se debe capacitar a profesionales del Servicio en Auditorías Internas de Calidad y asegurar que esta competencia quede establecida en el Servicio (anexo N°1).

El Manual de Calidad deberá ser entregado en dos copias y archivo electrónico en formato word, de acuerdo a las siguientes especificaciones técnicas: documento formato tamaño carta, 215x279 cm, margen izquierdo y derecho de página de 2,5 cm, margen superior e inferior de página de 3 cm, tipografía arial narrow en sus versiones normal y negrita, tamaño 12 cm para textos generales, interlínea de una línea entre párrafos, folio de página en la esquina inferior derecha, en arial narrow bold 12 con margen a la derecha.

VII. Sobre la documentación requerida de las instituciones postulantes

7.1. Requisitos Técnicos de la Propuesta

La propuesta deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a) Antecedentes de la Consultoría. Elementos conceptuales que permitan orientar la realización del trabajo
- b) Plan de trabajo. Carta Gantt con las actividades a realizar. Descripción de las actividades.
- c) Definir las responsabilidades que asumirán los miembros del equipo, descripción del equipo de trabajo que participará en cada una de las actividades (Anexo N°1).
- d) Consultor o Equipo consultor. Presentar antecedentes que permitan comprobar la experiencia del consultor o de la empresa consultora en temas señalados en el punto V, diferenciando aquellas realizadas dentro del sector público y del sector privado; detalle de los principales clientes atendidos en

materias de Sistemas de Gestión de Calidad en empresas pública y privada específicamente en la preparación de certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 (Anexo N°2).

- e) Currículum del equipo de la consultoría o consultor.
- f) Presupuesto.
- g) Requerimientos de Apoyo de la Contraparte Técnica.

7.2. Información sobre el postulante

Podrán participar en esta propuesta, las personas naturales y jurídicas que estén inscritas en el portal www.chilecompra.cl.

Podrán postular para la ejecución de la asesoría oferentes que tengan calidad de personas jurídicas o naturales, los que deberán presentar los siguientes antecedentes:

Identificación: Nombre, domicilio, dirección postal, correo electrónico y fax del proponente, si lo tuviere. El proponente deberá entregar cuando corresponda antecedentes que acrediten su constitución legal y las modificaciones posteriores, si las hubiese; nombre de sus socios y personería de quienes comparecen en su representación. En esta etapa no es necesario que se adjunten escrituras o copias legalizadas de documentos, sólo fotocopias simples.

Además al momento de postular, el postulante deberá certificar, mediante una declaración jurada simple, que cumple con las siguientes condiciones:

- a) Que al momento de postular no es funcionario público. Para estos efectos se considera como funcionario público a los profesionales de planta y contrata, de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.653.
- b) Quedan excluidas de participar en la prestación del Servicio las personas jurídicas que actualmente mantengan relación contractual directa con el (*nombre del servicio*).
- c) Si el postulante presta servicios a honorarios en alguna institución pública en materias no relacionadas con el PMG, deberá informar a (*nombre del servicio*), la institución en la cuál presta los servicios, el monto y duración del contrato y las tareas contratadas.
- d) Quedan también excluidas de participar en las ofertas las personas jurídicas que propongan como profesionales del equipo evaluador a personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Ministerio de (*nombre del Ministerio del cual depende el servicio*) y al (*nombre del servicio*).

- e) Quedan también excluidas de participar en las ofertas las personas jurídicas que tengan juicios pendientes con alguna entidad de la Administración del Estado y las personas jurídicas que propongan como profesionales del equipo de trabajo a personas que tengan juicios pendientes con alguna entidad de la Administración del Estado.
- f) Que los consultores postulantes acrediten independencia con empresas certificadoras.
- g) Que al momento de la postulación los consultores pertenezcan al registro de consultores del INN.

En el caso que una o más de las instituciones que deseen participar del proceso de licitación presenten alguna incompatibilidad que se pueda resolver oportunamente para cumplir los requisitos señalados en las letras a), b), c), d) e), f) y g), (*nombre del servicio*) podrá establecer un plazo general y común para resolverla. Dicho plazo no podrá exceder el inicio de la calificación de las ofertas técnicas a realizar por la Comisión Evaluadora.

7.3. Carta de postulación y compromiso

A las propuestas se deberá adjuntar una carta de compromiso, dirigida al Jefe de Servicio, en la cual se indicará que el proponente conoce los Términos de Referencia y que acepta someterse a ellos. Esta carta debe ser firmada por el proponente o por el representante legal de la persona jurídica interesada (Anexo N°3).

VIII. Plazos, Duración y Cronograma

La consultoría con todos sus productos elaborados y recepcionados conformes por el Servicio deberá estar finalizada antes del día 31 de diciembre de 2007.

Los avances de la consultoría se revisarán entre el período (*Informar el período cuando el servicio revisará los avances de la consultoría*) y se informarán a través de informes de avance, informe preliminar final e informe final respecto de: Diagnóstico de los sistemas del PMG, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO 9001:2000 y que no se encuentran considerados en los requisitos técnicos de los sistemas, definición de política de calidad, objetivos de calidad, de alcance y exclusiones, definición y elaboración de los procedimientos necesarios para la certificación del sistema, implementación de procedimientos, elaboración de Manual de Calidad, realización de Auditorías Internas de Calidad e Incorporación de mejoras al sistema. Todos aspectos señalados en el punto III. Los avances de la Consultoría deberán ser presentados en informes en formato word de acuerdo al siguiente calendario:

(El contenido de los informes y la fecha de entrega debe ser definida por cada servicio)

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

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

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

IX. Valor del Contrato

El valor del contrato no deberá superar el monto total de M\$ XX.XXX, incluyendo todo tipo de impuestos, el que se pagará en cuotas contra la entrega en conformidad de lo solicitado en punto III. La penúltima cuota se pagará una vez aprobado en conformidad los Manuales de Calidad y de Procedimientos (optativo por el servicio) elaborados y la última cuota se pagará, una vez incorporadas, si es que las hubiere, las no conformidades del proceso de certificación de los sistemas.

Los costos derivados de la formulación de la oferta serán de cargo del oferente.

X. Presentación y recepción de propuestas

La propuesta con la documentación requerida de las Instituciones Postulantes (punto VII. de estos Términos de Referencia) deberá presentarse como se señala a continuación.

El proponente deberá ingresar su oferta técnica y económica en el portal Chilecompra, de conformidad con los protocolos que éste impone. Ello lo podrá hacer hasta las (*hora*) horas del día (*Nº día*) de (*mes*) de 2007.

El proponente deberá ingresar el valor total neto de su oferta. Dicho valor debe estar expresado en pesos chilenos.

Será de responsabilidad de los interesados entregar todos los antecedentes que permitan evaluar adecuadamente sus propuestas. Si el proponente no ingresara sus ofertas en el portal www.chilecompra.cl, de conformidad a lo indicado precedentemente, facultará al Servicio para no considerar y/o evaluar la oferta que hubiese presentado.

XI. Sobre el proceso de selección

Desde el momento de la apertura de las propuestas hasta el momento de la adjudicación del Contrato, los Consultores no deberán comunicarse con el Contratante sobre ningún tema

relacionado con su propuesta técnica o económica. Cualquier intento de los Consultores de influir al Contratante en el examen, evaluación, clasificación de las propuestas y la recomendación de adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de la propuesta de los consultores.

El Contratante determinará si la propuesta técnica y la propuesta económica están completas, es decir, si incorporan toda la información solicitada en los términos técnicos de referencia.

a) Evaluación de las Propuestas

La presente Propuesta opera sobre un Proceso de Selección Basada en el Menor Costo, este método consiste en evaluar las propuestas técnicas y todas aquellas que excedan el puntaje mínimo compiten sólo con respecto al "costo" seleccionándose la firma que ofrece el precio más bajo, el cual debe estar dentro del rango de precios establecidos en los Términos Técnicos de Referencia (punto IX). Los criterios de evaluación de la propuesta técnica y el puntaje mínimo se señala en el punto XII de estos Términos Técnicos de Referencia.

b) Criterios de Evaluación

Las propuestas técnicas y económicas de los proponentes serán evaluadas por una Comisión que estará integrada por: *(Cada servicio define quien integra dicha Comisión)*.

La Comisión evaluará las propuestas técnicas, según los criterios señalados en los Términos Técnicos de Referencia y establecerá una lista de las empresas que hayan al menos logrado el puntaje mínimo en la evaluación de la propuesta técnica. Una vez finalizada la evaluación técnica se notificará a los consultores cuyas propuestas no obtuvieron la calificación mínima o fueron consideradas inadmisibles porque no se ajustaron a los Términos Técnicos de Referencia, con la indicación de que sus propuestas económicas no serán abiertas después de terminado el proceso de selección. También se notificará a los consultores cuyas propuestas obtuvieron la calificación mínima informando la fecha en que la Comisión evaluará las ofertas económicas.

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

Las empresas que obtengan el mayor puntaje, a solicitud del Servicio, deberán realizar una presentación donde expliquen todas las actividades y todos los aspectos considerados en su propuesta de prestación de servicios para la preparación de la certificación del los sistemas del PMG año 2007.

Una vez verificado lo señalado en los puntos a) y b), el *(nombre del servicio)* y el proponente procederán a firmar el contrato.

El Servicio se reserva el derecho de declarar desierta la propuesta, sin por ello incurrir en responsabilidad alguna respecto del proponente o proponentes afectados por esta decisión.

XII Criterios y pauta de evaluación

La evaluación se realizará en base a la propuesta completa, con toda la documentación requerida, entregada por el oferente. Esta propuesta se evaluará de acuerdo a las pautas de criterios y de evaluación que se presenta en Anexo N° 4, las que reflejan, y se complementan, con los criterios y orientaciones descritas a lo largo de este documento. El puntaje máximo es de 13 puntos ponderados, que corresponde a la sumatoria del puntaje ponderado de cada uno de los criterios.

Calificarán técnicamente aquellas que tengan un puntaje mínimo de (6,35 puntos, *el puntaje mínimo se informa en la pauta de evaluación*) y aquellas que no cumplan con dicho puntaje, serán descartadas de la propuesta.

Criterios de Evaluación	Ponderación
Experiencia específica de la empresa	30%
Metodología	25%
Equipo de trabajo	45%
TOTAL	100%

XIII. Consultas y aclaraciones

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

XIV. Fraude y Corrupción

El Servicio exige a todas las firmas, entidades o personas oferentes por participar o participando en las propuestas (incluyendo a sus respectivos funcionarios, empleados y representantes), observar los más altos niveles éticos y denunciar al Servicio y/o a Contraloría General de la República todo acto sospechoso de fraude o corrupción del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Los actos de fraude y corrupción están prohibidos. Fraude y corrupción comprenden actos de: (i) soborno; (ii) extorsión o coerción; (iii) fraude; y (iv) colusión.

Anexo 1

Composición del grupo de trabajo de la consultoría y asignación de actividades

1. Personal técnico/directivo

Nombre	Cargo	Actividad a desarrollar¹	Horas de Trabajo	Valor Unitario Hora [miles \$/hora]	Total [miles de \$]

1: Dentro de las actividades se debe considerar la capacitación a funcionarios del Servicio en Auditorías Internas de Calidad y asegurar que esta competencia quede establecida en el Servicio.

2. Personal de apoyo

Nombre	Cargo	Actividad a desarrollar	Horas de Trabajo	Valor Unitario Hora [miles \$/hora]	Total [miles de \$]

Anexo 2
Referencias de la Empresa

Procesos de Preparación de la Certificación provistos en los últimos cinco años,

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

Nombre del trabajo:		País y lugar dentro del país:	
Nombre del Contratante:		Dirección:	
Fecha de inicio (mes/año):	Fecha de término(mes/año):	Valor aproximado de los servicios (en pesos chilenos):	
Nombre de los Auditores: 1.- 2.- etc.	Auditores Líderes (Si/No): 1.- 2.- etc	Registro en INN u otro Organismo Competente (nombrarlo): 1.- 2.- etc.	
Nombres de los funcionarios del nivel superior (Director/Coordinador del proyecto, Jefe del grupo de trabajo) participantes y funciones desempeñadas:			
Descripción del trabajo:			
Descripción de los servicios efectivamente provistos por los auditores			

Nombre de la Empresa : _____

Nombre del Representante de la Empresa : _____

Firma del Representante de la Empresa : _____

Anexo 3
Carta de presentación de la propuesta técnica

[Lugar, fecha]

A: [Nombre y dirección del Jefe de Servicio]

Señoras/Señores:

REF: Licitación Pública para la Implementación de la Certificación de la Norma ISO 9001:2000

De nuestra consideración:

Después de examinar las Bases correspondientes, nuestra empresa, _____ se presenta a la Licitación Pública para la Implementación de la Certificación de la Norma ISO 9001:2000, según especificaciones técnicas.

Estamos completamente conscientes que el hecho de presentar esta propuesta implica la aceptación incondicional, de nuestra parte, de las condiciones, instrucciones y límites de esta Licitación.

La validez de la presente Propuesta es de 90 (noventa) días a partir de la fecha de su recepción.

En la eventualidad que nuestra propuesta sea seleccionada nos comprometemos a comparecer cuando se nos indique, después de notificados, para la firma del contrato.

Saluda atentamente a usted,

Firma autorizada:
Nombre y cargo del signatario:
Nombre de la empresa:

Anexo 4. Pauta de Evaluación
Pauta de Evaluación

Criterios de Evaluación	Ponderación
Experiencia específica de la empresa	30%
Metodología	25%
Equipo de trabajo	45%
TOTAL	100%

Puntaje Máximo = 13,00 puntos ponderado

Puntaje Mínimo = 6,35 puntos ponderado

8.1 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LA EMPRESA (puntaje máximo 12 puntos)

Indicador	Definición	Puntaje	
Experiencia de la empresa en preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000	Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación ² bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.	Puntaje máximo 8 puntos	
	No posee experiencia en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.	Puntaje específico	0
	Posee al menos 5 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		1
	Posee más de 5 y menos de 10 experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		4
	Posee 10 o más experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, como empresa registrada en el INN.		8
	Experiencia de la empresa en procesos de preparación para la certificación ² bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público.	Puntaje máximo 4 puntos	
	No posee experiencia en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público en los últimos cinco años.	Puntaje específico	0

² La experiencia se refiere a procesos completos de preparación de la certificación y no de aquellos que se encuentran en ejecución o proceso de certificación.

Indicador	Definición	Puntaje	
	Posee 1 experiencia en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público en los últimos cinco años.		1
	Posee 2 o más experiencias en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el sector público en los últimos cinco años.		4

8.2 METODOLOGÍA (puntaje máximo 7 puntos)

Se evaluará el cumplimiento y calidad de la propuesta según las especificaciones para el producto solicitado que aparecen en los respectivos capítulos de este llamado, los que están resumidos en los siguientes aspectos:

Indicador	Definición	Puntaje	
Organización del trabajo	La empresa certificadora define la función de cada profesional del equipo de trabajo.	Puntaje máximo 3 puntos	
	No se presenta o se presenta en forma imprecisa la función de cada profesional del equipo de trabajo.	Puntaje específico	0
	Se presenta en forma precisa la función de cada profesional del equipo de trabajo.		3
Dedicación del equipo en el trabajo	Presenta Carta Gantt señalando el tiempo de dedicación de cada profesional del equipo de trabajo que desarrollará las diferentes etapas del proceso preparación de la certificación ³ .	Puntaje máximo 4 puntos	
	Las horas profesional involucradas en el proceso de preparación de la certificación de los dos sistemas es igual o menor a XX hh/ profesional.	Puntaje específico	0
	Las horas profesional involucradas en el proceso de preparación de la certificación de los dos sistemas se encuentra entre XX y ZZ hh/ profesional.		2

³ Se debe considerar el total de horas profesional involucradas en todos los ítems solicitados en la licitación, es decir, en la Implementación de Certificación, 1° Auditoría Interna de Calidad, 2° Auditoría Interna de Calidad, Capacitación en Normas ISO 9001:2000 al Personal del Servicio y Capacitación en Auditoría Interna de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2000 al Personal del Servicio.

Indicador	Definición	Puntaje	
	Las horas profesional involucradas en el proceso de preparación de la certificación de los dos sistemas es mayor a ZZ hh/ profesional.		4

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

8.3 EQUIPO DE TRABAJO (puntaje máximo 17 puntos)

Indicador	Definición	Puntaje	
Experiencia del equipo de trabajo en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000	Experiencia del equipo de trabajo en auditorías internas de calidad ⁴ en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.	Puntaje máximo 6 puntos	
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee al menos 5 experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.	Puntaje específico	1
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee al menos 5 experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		2
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee más de 5 y menos de 15 experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		3
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee más de 5 y menos de 15 experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		4
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 15 o más experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		5

⁴ La experiencia en auditorías internas de calidad se refiere a procesos completos de preparación de la certificación y no de aquellos que se encuentran en ejecución o proceso de certificación.

Indicador	Definición	Puntaje	
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee 15 o más experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000.		6
Experiencia y conocimientos del sector público	Conocimiento del equipo de trabajo en sistemas de gestión de los servicios públicos.	Puntaje máximo 4 puntos	
	Ningún miembro del equipo de trabajo tiene conocimiento del sistema de gestión de los servicios públicos.	Puntaje específico	0
	Al menos 1 miembro del equipo de trabajo tiene conocimiento del sistema de gestión de los servicios públicos.		2
	Al menos 2 miembros del equipo de trabajo tiene conocimiento del sistema de gestión de los servicios públicos.		4
	Experiencia del equipo de trabajo en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación ⁴ bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.	Puntaje máximo 4 puntos	
	Ningún miembro del equipo de trabajo posee experiencia en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.	Puntaje específico	0
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee una experiencia en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		1
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee una experiencia en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		2
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee 2 ó más experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		3

Indicador	Definición	Puntaje	
	Más de un miembro del equipo de trabajo posee 2 ó más experiencias en auditorías internas de calidad en procesos de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 en servicios públicos.		4
Permanencia en la empresa certificadora como auditor	Tiempo de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.	Puntaje máximo 3 puntos	
	Los miembros del equipo de trabajo tienen 6 meses o menos de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000.	Puntaje específico	0
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee más de 6 y menos de 18 meses de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000		1
	Al menos un miembro del equipo de trabajo posee más 18 meses o más de permanencia como personal de la empresa consultora desempeñando las funciones de implementador o consultor de certificación bajo la norma ISO 9001:2000		3