



# **CONSULTORÍA NACIONAL PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA PRESIDENCIAL DE GESTIÓN POR RESULTADOS BAJO LA NORMA ISO 20,000**

## **ANTECEDENTES**

La Dirección Presidencial de Gestión por Resultados (DPGPR), ha impulsado a partir de su creación el diseño y puesta en marcha de una plataforma denominada Sistema Presidencial de Gestión por Resultados (SGPR) que permite el monitoreo y seguimiento de los resultados institucionales definidos en las Agendas Estratégicas Institucionales y su articulación con los resultados sectoriales y el Plan Estratégico de Gobierno.

Considerando que el SGPR es una herramienta muy importante para la gestión por resultados del Estado y que se mantiene en mejora continua; se ha implementado una serie de controles y validaciones tanto a las funcionalidades como a los servicios de soporte conexos del mismo, en busca de cumplir con los requerimientos de la normativa ISO 20,000 sistema de gestión de servicios TI, de modo de poder contar con una certificación que garantice la eficiencia y eficacia de los servicios tecnológicos que presta el SGPR a las instituciones del Estado.

En tal sentido, se requiere la contratación de una firma consultora para la obtención de la Certificación ISO 20000 para el SGPR.

## **OBJETIVO**

Evaluar el sistema de gestión del servicio de tecnología de la información y su implementación para el Sistema Presidencial de Gestión por Resultados a fin de confirmar el cumplimiento de los requisitos aplicables y la conformidad con el estándar internacional.

## **ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA**

1. Revisión de la evidencia de la responsabilidad de la Dirección Presidencial de Gestión por Resultados como autoridad del prestador del servicio.
2. Revisión de la evidencia del gobierno de los procesos operador por otras partes.
3. Revisión de la documentación y de su gestión por parte de la División de Integración de Sistemas.
4. Revisión de la evidencia de la gestión de los recursos conforme a la norma ISO 20000.
5. Comprobación del establecimiento y mejora continua del sistema de gestión del servicio.
6. Revisión de la gestión de los servicios nuevos o modificados de la División de Integración de Sistemas.
7. Revisión de los procesos de prestación de los servicios.
8. Revisión de los procesos de relación de la División de Integración de Sistemas como prestador del servicio.
9. Revisión de los procesos de solución de problemas e incidentes presentados en la prestación del servicio.
10. Revisión de los procesos de control del servicio y su prestación.
11. Análisis de brecha entre los procesos y la normativa.
12. Pre auditoría de certificación de la norma.
13. Auditoría para emisión de certificado.

## **PRODUCTOS ESPERADOS**

1. Informe de pre auditoría del sistema de gestión de servicio con un detalle de las no conformidades menores y mayores que debe cumplir el SGPR previo a la auditoría.
2. Informe de auditoría del sistema de gestión de servicio previo a la certificación
3. Certificado de cumplimiento de conformidad con la norma ISO 20,000 para el SGPR.

## **CONTRAPARTE DE LA CONSULTORÍA**

La firma consultora seleccionada trabajará bajo la coordinación de la ***Dirección Presidencial de Gestión por Resultados***, quien realizará la aprobación de los productos.

### **MÉTODO DE SELECCIÓN DEL CONSULTOR**

El proceso de selección de la firma consultora se realizará sobre la base de una comparación de por lo menos tres (3) propuestas de empresas que hubiesen manifestado su interés en el trabajo, de conformidad con la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

Las empresas deberán presentar una propuesta técnica y económica para realizar el trabajo. Deben estar inscritas en el SIAFI y presentar la evidencia correspondiente.

La empresa que cumpla los requisitos, que tenga a disposición los productos y servicios anteriormente mencionados y cuente con la oferta económica más baja será seleccionada.

### **PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA**

1. Experiencia de al menos 10 años en servicios de evaluación de la conformidad con las Normas de Certificación de Calidad ISO.
2. Experiencia de al menos 8 años en procesos formativos en Normas de Certificación de Calidad ISO.
3. Miembro de organismos internacionales y regionales de normalización, tales como: International Organization for Standardization y Comisión Panamericana de Normas Técnicas.

### **DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA**

Se estima que para realizar las actividades se requerirá de un período máximo de 55 días hábiles o 75 días calendario y se estima que comience el 02 de octubre de 2017.

### **MODALIDAD DE PAGO**

Los pagos se realizarán con fondos nacionales del presupuesto de la SCGG, a través del Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI) mediante transferencia a la cuenta del Beneficiario y contra entrega de los productos revisados y aprobados de la siguiente forma:

<b>No.</b>	<b>Pago</b>	<b>Fecha de Pago</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pago</b>
1	Primero	10 de octubre	Informe de pre auditoria	30%
2	Segundo	15 de noviembre	Informe de auditoria	30%
3	Tercero	15 diciembre	Entrega de certificado ISO 20,000 para el SGPR	40%

Se retendrán los impuestos de ley y adicionalmente se retendrá el 10% de cada pago parcial en concepto de garantía de cumplimiento de contrato.

Todos los productos generados bajo la consultoría serán de propiedad de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, quien tendrá todos los derechos reservados de los mismos y deberán ser entregados en forma impresa y electrónica editable.