

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **SERVICIO DE PRE AUDITORIA Y AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015.**

#### **ANTECEDENTES**

En la actualidad la gestión pública ha incorporado cambios que han llevado a los gobiernos a iniciar procesos de modernización y reformas en el aparato público, con la finalidad de tener gobiernos más eficientes.

En los últimos años se ha marcado una tendencia en las organizaciones públicas por incorporar sistemas de calidad, en algunos casos dichos sistemas están basados en normas internacionales de estandarización, lo que puede traducirse en el reconocimiento a la calidad de productos o servicios, aplicando estos estándares como una alternativa de mejora y optimización que se vincula con buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario.

Ante el impulso que ha tenido la incorporación de la calidad en la gestión pública, la División de Integración de Sistemas (DIS), perteneciente a la Dirección Presidencial de Monitoreo y Evaluación (DPME) de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno (SCGG), en su proceso de mejora continua y con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de sus servicios, ha incorporado a su función los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

Las Normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables a cualquier tipo de organización ya sea pública o privada.

En el caso específico de la Norma ISO 9001:2015, se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los cuales una organización debe contar para tener un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y/o servicios.

Es importante resaltar que, el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Integración de Sistemas, cuenta con procesos enfocados en la generación de los servicios que brinda, entre los cuales se encuentra, como proceso misional el siguiente: DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA PRESIDENCIAL DE GESTIÓN POR RESULTADOS.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, se requiere contratar los servicios profesionales de una firma consultora para la prestación del servicio de pre auditoria y auditoria de certificación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

## **OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA**

Evaluar la conformidad de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Integración de Sistemas en base a la Norma ISO 9001:2015 y su implementación, a fin de confirmar el cumplimiento de los requisitos aplicables al estándar internacional.

## **ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA**

1. Diseñar e Implementar el Plan de Pre-Auditoría (Fase 1) y de Auditoria de Certificación (Fase 2).
2. Generar el Informe de Resultados de la Pre auditoría.
3. Generar el Informe de Resultados de Auditoria de Certificación.

## **PRODUCTOS ESPERADOS**

- 1) Plan de Pre auditoría (Fase 1) y Auditoria de Certificación (Fase 2)
- 2) Informe de Resultados de la Pre auditoría con un detalle de los hallazgos encontrados previo a la Auditoria de Certificación que debe cumplir la División de Integración de Sistemas previo a la auditoría.
- 3) Informe de Resultados de Auditoria de Certificación

## **CONTRAPARTE DE LA CONSULTORÍA**

El consultor trabajará bajo la coordinación de la DPME, específicamente con la División de Integración de Sistemas, que servirá como enlace y responsable de la coordinación general y aprobación de productos con el visto bueno del Director Presidencial.

Las actividades de contraparte incluyen entre otras:

- a) Supervisar y coordinar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de las cláusulas del Contrato, los objetivos señalados en los Términos de Referencia y los plazos acordados para la entrega de los Productos e informes programados para el proceso de pre certificación y certificación.

- b) Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo, y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
- c) Analizar y aprobar los planes e informes, planteando al equipo auditor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes.
- d) Colaborar y asistir al equipo auditor en la obtención de información institucional y la concertación de las auditorías y las entrevistas que el equipo auditor requiera para realizar su labor.
- e) Brindar el espacio físico necesario para el desarrollo de las actividades relacionadas a la pre-auditoria y auditoria considerando el Plan de las mismas.

Todo lo anterior deberá contar con el Visto Bueno del Director Presidencial.

Los informes deberán redactarse en español. De conformidad con los procedimientos de contratación de la SCGG, el consultor deberá enviar vía electrónica y con al menos tres (3) días hábiles de anticipación los productos e informes a nivel de borrador; para recibir la retroalimentación de la coordinación de la consultoría; a fin de que realice correcciones o ampliaciones y solo hasta que haya sido pre aprobado el producto, el consultor procederá a entregar formalmente en físico todos los productos.

.

## **MÉTODO DE SELECCIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA**

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, ONCAE y presentar la evidencia correspondiente vigente.

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

## PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

- A. Antecedentes de la empresa certificadora. Referencias y breve descripción de la empresa que incluya su trayectoria, antecedentes relevantes, organización y que resalte los servicios que proporciona y sus beneficios para el Contratante.
- B. Marco Metodológico. Explicar la metodología que la empresa certificadora propone adoptar para llevar a cabo las actividades y obtener los productos esperados en los Términos de Referencia; el detalle de las fuentes de información que se van a utilizar; los procedimientos, técnicas e instrumentos pertinentes y cómo se realizará la organización del equipo auditor para enfrentar las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas, si corresponde.
- C. Programa de trabajo. La empresa certificadora debe señalar el equipo auditor, las horas comprometidas y el cronograma de trabajo.
- D. Sobre el Equipo Auditor, se debe definir el nombre de cada uno de los miembros, su cargo, las responsabilidades que asumirán en cada una de las etapas y el número de horas de auditoría en terreno comprometidas para cada uno y distribuidas por tipo de auditoría. El equipo deberá estar constituido por al menos un profesional con la categoría de Auditor Líder de Certificación y deberán comprometerse horas en terreno de auditoría en pre-auditoría y auditoría de certificación.
- E. Sobre las horas comprometidas, la empresa certificadora debe sólo señalar el total de horas de auditoría en terreno que se obliga a realizar y su distribución por tipo de auditoría. Para el cálculo de las horas se debe tener en consideración además de las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas que correspondan, la elaboración *in situ* de los informes, es decir, en las instalaciones del Servicio.
- F. La empresa debe estar debidamente acreditada y afiliada al International Accreditation Forum (IAF), donde se evidencie la vigencia de la acreditación como organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad en norma ISO 9001 a la fecha de publicación de estas Bases Administrativas.
- G. Experiencia de la empresa en procesos de certificación provistos en los últimos 10 años, en materias de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001, en Honduras y/u otros países con énfasis en Instituciones Públicas. Además, se debe aportar antecedentes que

permitan demostrar la permanencia de la empresa en el mercado de la Certificación bajo Norma ISO.

- H. Antecedentes del Equipo Auditor. Los profesionales que presente la empresa deben contar con la formación, experiencia y acreditación idónea. Para avalar sus antecedentes se deben presentar para cada uno de los miembros que constituirá el equipo de Auditores:
- I. Currículum actualizado, firmados por el profesional propuesto y por el representante autorizado que presenta la propuesta, el que debe considerar lo siguiente:
- J. Calificaciones Generales: educación universitaria, años de experiencia laboral, cargos desempeñados, tiempo de permanencia como personal de la firma certificadora.
- K. Idoneidad para Auditorías de Certificación: educación, capacitación en certificación bajo la norma ISO 9001:2015, con Experiencia de al menos 8 años en procesos formativos en Normas de Certificación de Calidad ISO.
- L. Certificado de Auditor Líder en Certificación para aquellos profesionales que constituirán el Equipo Auditor en la categoría de Auditor Líder.

## DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

Se estima que para realizar las actividades se requerirá de un período máximo de 55 días hábiles y se estima que comience el 24 de septiembre de 2018.

## MODALIDAD DE PAGO

La consultoría se pagará contra entrega de los productos revisados y aprobados de la siguiente forma:

No.	Pago	Fecha de Pago	Descripción	Pago
1	Primero	28 de septiembre de 2018	Plan de Pre Auditoria (Fase 1) y de Auditoria de Certificación (Fase 2)	20%
2	Segundo	22 de octubre de 2018	Informe de Pre-Auditoria	40%
3	Tercero	10 de diciembre de 2018	Informe de Auditoria de Certificación ISO 9001:2015	40%

De cada pago se retendrá el 12.5% en concepto de Impuesto sobre la Renta por servicios de Consultoría, a excepción aquellos que presenten su respectiva constancia de pagos a cuenta y adicionalmente el 10% de garantía de cumplimiento de contrato.

### **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Los productos generados bajo la Consultoría serán propiedad de la SCGG y deberán ser entregados de acuerdo a lo estipulado en los presentes Términos de Referencia, a satisfacción de la División de Integración de Sistemas y de la Dirección Presidencial de Monitoreo y Evaluación. Así mismo, deberán ser considerados como información confidencial por lo que el Consultor/a, se obliga a no entregar información alguna a terceros sin previa autorización escrita del Contratante.