



República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y el Acompañamiento destinado a lograr la Certificación de la Norma ISO 9001:2015

DIGECOG-CCC-CP-2018-0006

1.1 Objetivo General

Contratar una firma consultora para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en toda la estructura organizacional de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) que cumpla con los requisitos y que asegure la Certificación de la Norma ISO 9001:2015.

1.2 Objetivos Específicos

- Proveer una metodología para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Asesorar y asegurar la identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, su aplicación, secuencia e interacción en la DIGECOG.
- Definir los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.
- Establecer los mecanismos de medición, seguimiento de los procesos de la DIGECOG, así como el análisis de los resultados.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para mejorar sus procesos de manera continua, con el propósito de alcanzar los resultados esperados.
- Proveer las metodologías, procedimientos, manuales, registros, instructivos u otros documentos necesarios para la planificación, ejecución, verificación y control de todos los procesos de la DIGECOG.
- Orientar y dirigir el establecimiento de los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente (interno y externo), legales o reglamentarios, de la prestación de los servicios y cualquier otro requisito adicional.
- Asegurar la competencia técnica del personal de la DIGECOG y ofrecer la capacitación necesaria en lo relativo a:
 - a. Enfoque gerencial relativo a la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad.
 - b. Interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.



Calle Pedro A. Lluberes Esq. Francia, 2do. Nivel, Gazcue. Santo Domingo, D.N. Rep. Dom. Apartado Postal 20278
Tels: (809) 688-9101, Fax: (809) 682-2877. <http://www.digecog.gov.do>



República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

- c. Actualización de la Política y Objetivos de la calidad.
 - d. Gestión efectiva de los procesos.
 - e. Formación de los Auditores Internos, con enfoque en la gestión del programa de auditorías y la ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.
 - f. Gestión de No Conformidades y establecimiento de las acciones correctivas y de mejora.
 - g. Elaboración de la documentación de los procesos del Sistema de Gestión de calidad.
 - h. Descripción de los procesos, utilizando las herramientas requeridas por la DIGECOG.
 - i. Herramientas de la Calidad.
- Asegurar que las características de los productos se han revisado para cumplir con los requisitos de los grupos de interés de la DIGECOG y de las regulaciones o normas obligatorias.
 - Ofrecer soporte en las Auditorías Externas en cada una de las etapas anteriores y posteriores al proceso de Certificación de la Norma ISO 9001:2015.
 - Participar en reuniones de trabajo con los integrantes del Comité de Calidad de la DIGECOG.
 - Desempeñar cualquier otra actividad que se le asigne y/o que el Oferente Adjudicatario estime pertinente para el logro de los objetivos de la Consultoría.

1.3 Actividades y Sub-Actividades

1.3.1 Iniciar los trabajos de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

1.3.2 Implementar Plan de Capacitación

- a) Formar Auditor Líder y Equipo de Auditores Internos de la Norma ISO 9001:2015.
- b) Organizar Talleres de Sensibilización.

1.3.3 Desarrollar Sistema de Gestión de la Calidad

- c) Análisis de la situación actual.
- d) Determinar estado actual.
- e) Revisar análisis de requisitos para establecer punto de partida.
- f) Establecer objetivos y metas de calidad.





República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

- g) Identificar y documentar los procesos de la Institución.
- h) Establecer controles e indicadores de calidad.
- i) Actualizar política de la calidad de la Institución.
- j) Elaborar manuales, políticas y procedimientos.

1.3.4 Establecer medición, análisis y mejora del sistema

- a) Hacer las Auditorías Internas.
- b) Implementar Plan de Acción para la gestión de las No Conformidades detectadas.
- c) Sistematizar e integrar los resultados de la aplicación del modelo CAF y el Sistema de Control Interno basado en las NOBACI elaboradas por la Contraloría General de la República.
- d) Elaborar el Plan de Mejora Continua.

1.3.5 Preparativos para lograr Certificación de la Norma ISO 9001:2015

- a) Elaborar los TDR's para contratar la firma Certificadora.
- b) Elaborar el Plan de Acción previo a la implementación del proceso de Certificación.

1.3.6 Cierre de la Consultoría

- a) Entrega de los productos esperados.
- b) Presentación de Informe Final.

1.4 Productos Esperados

Los productos esperados de la Consultoría contratada son los siguientes:

1. Programa de Implementación en base al informe inicial de diagnóstico de calidad que incluya el plan de preparación para lograr la Certificación ISO 9001:2015.
2. Programa de Sensibilización a la Alta Dirección y a todo el personal de DIGECOG.
3. Gestión efectiva de los procesos conforme a la Norma ISO 9001:2015. Exclusiones del alcance del sistema de gestión de la calidad, conforme a los procesos definidos en DIGECOG.
4. Capacitación del Auditor Líder y el equipo de auditores internos en la Norma ISO 9001:2015.
5. Programa de Medición de la satisfacción del cliente.
6. Metodologías y herramientas para la gestión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que incluya:





República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"



- a. Políticas y Objetivos de Calidad actualizados.
 - b. Documentación que describa el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la DIGECOG, en cumplimiento de todos los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
 - c. Procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2015 correspondientes a los procesos de Control de Documentos, Control de Registros, Control de Producto No Conforme, Auditorías Internas y Acciones Correctivas, entre otros documentos que aseguren la eficaz planificación, operación y control de los procesos, incluyendo instructivos de trabajo que se consideren necesarios.
 - d. Registros de calidad requeridos por la Norma ISO 9001:2015.
 - e. Descripciones de puesto, procedimientos y/o manuales requeridos en el Departamento de Recursos Humanos.
 - f. Programa, plan e informes de auditorías internas de calidad.
 - g. Informe de acciones correctivas implementadas a los resultados de las auditorías de pre-Certificación.
 - h. Cualquier otro documento que pueda surgir producto de la evaluación inicial o durante la implementación.
7. Lineamientos para las revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la revisión por la dirección.
 8. Auditorías internas necesarias previas al proceso de Certificación.
 9. Asegurar el ciclo Planear, Hacer, Evaluar y Actuar, (PDCA, por sus siglas en inglés) para la mejora continua de los procesos de la institución.
 10. Dar soporte en la implementación de las acciones correctivas detectadas en las auditorías internas de la calidad.
 11. Facilitar un programa para medir la satisfacción del cliente.
 12. Asesorar y proveer un plan para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
 13. Orientar sobre los TDR's elaborados para la contratación de la firma certificadora y acompañar a DIGECOG en el proceso de Certificación.
 14. Informes de avance.





República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

A los fines de asegurar la gestión eficiente en todas las etapas de la Consultoría se requiere la presentación de los informes de avance, preliminar y final de la manera siguiente:

- a. Primer Informe de Avance que deberá contener los resultados de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, así como el plan para la preparación de certificación y programa de trabajo de implementación y la propuesta de interacción de procesos del sistema.
- b. Segundo Informe de Avance que contenga la documentación requerida para los registros de calidad y los procedimientos.
- c. Informe preliminar de resultados de las Auditorías Internas de calidad.
- d. Informe final al concluir los trabajos de la consultoría que debe contener las acciones correctivas asociadas a las No conformidades del proceso relativo a lograr la Certificación de la Norma ISO 9001:2015.



1.5 Supervisión y Coordinación

Los servicios de Consultoría se contratarán mediante el procedimiento de Comparación de Precios y la supervisión del contrato estará a cargo de la Dirección Legal de DIGECOG.

Por su parte, el Departamento de Planificación y Desarrollo de DIGECOG tendrá a su cargo la supervisión y coordinación general de todo el proceso, tanto de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la posterior Certificación de la Norma ISO 9001:2015. Las principales responsabilidades del Departamento de Planificación y Desarrollo serán las siguientes:

- Suministrar la información documental disponible.
- Aprobar el Plan de Trabajo presentado por el Oferente Adjudicatario.
- Apoyar las actividades logísticas para la revisión documental y las entrevistas *in situ*.
- Emitir la valoración técnica sobre los productos de los servicios de auditoría de Calidad.

El Oferente Adjudicatario se compromete a entregar los productos estipulados en estos Términos de Referencia.

1.6 Confidencialidad

El Oferente Adjudicatario se compromete a mantener toda la información suministrada o recogida bajo estrictas condiciones de confidencialidad, no pudiendo divulgar parcial o totalmente dicha información, sin la autorización expresa y escrita de DIGECOG.





República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

La información documental que resulte del ejercicio de evaluación será organizada y sistematizada en archivos en formato físico y formato digital, y entregado en original y copia al Departamento de Planificación y Desarrollo de DIGECOG.

1.7 Equipo de Trabajo

La contraparte técnica de DIGECOG para la ejecución de la Consultoría estará integrada por:

- Encargado(a) del Departamento de Planificación y Desarrollo.
- Coordinador de Proyecto de Desarrollo Organizacional.
- Asesor de Planificación de la Dirección General.
- Integrantes del Comité de Calidad.
- Analista de Reclutamiento y Selección de Personal.
- Coordinador(a) de Capacitación.
- Analista de Recursos Humanos.
- Encargado(a) de Compras.



1.8 Propuesta Técnica

1. El Oferente preparará la Propuesta Técnica, de conformidad con el contenido de los presentes Términos de Referencia. El Oferente podrá incluir Actividades o productos adicionales, los cuales serán considerados en la calificación de la propuesta.
2. El Oferente deberá entregar su propuesta técnica con una carta de presentación.
3. Es importante que el Oferente tenga en cuenta que su Propuesta Técnica no es una repetición de los Términos de Referencia. El documento deberá reflejar la comprensión del enfoque y alcance de los trabajos requeridos, así como desarrollar la forma cómo se alcanzarán los objetivos propuestos, la metodología, los productos y resultados, la organización y el Plan de Trabajo con su respectivo Cronograma de Ejecución.
4. La Propuesta Técnica deberá contener al menos los aspectos siguientes:
 - 1) Introducción.
 - 2) Antecedentes de la empresa.
 - 3) Detalles de por lo menos cuatro (4) Consultorías de Calidad realizadas que incluyan:
 - a) Institución, período desde/hasta, labor llevada a cabo, país.





República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

- b) Experiencia en instituciones de servicios y preferiblemente sector gubernamental.
- 4) Constancia de satisfacción de al menos dos (2) instituciones a las que se les brindó servicios similares o equivalentes a la Consultoría definida en estos TDR's.
- 5) Detallar lo requerido en el alcance de la Consultoría: documentar las actividades que se llevarán a cabo en cada área de trabajo, manuales, análisis de los procesos actuales, capacitación de personal, así como la formación de los auditores internos para la inspección de calidad, recomendaciones de mejora, etc.
- 6) Principales clientes y/o empresas de servicios.
- 7) Plan de Trabajo y/o Cronograma (Auditores Internos/días para la pre-Auditoría).
- 8) Tiempo de entrega del Reporte de las Auditorías Internas realizadas.
- 9) Condiciones (forma de pago, viáticos, confidencialidad, cancelación), cierre de No conformidades - qué procedimiento se seguiría en caso de que existieran -, cuota de certificado, periodicidad de auditorías de mantenimiento, las últimas dos para fines de información.
- 10) El Oferente presentará la relación del personal propuesto para la ejecución de la Consultoría, indicando: responsabilidades y funciones, formación académica (profesión y especialidad), número de años de experiencia general, número de años de experiencia específica en las áreas y temas de los servicios propuestos. Asimismo, la propuesta deberá especificar, para cada uno de los profesionales y técnicos propuestos, el tiempo de dedicación al proyecto.
- 11) Para cada uno de los profesionales propuestos, el Oferente deberá presentar un Resumen de la hoja de vida y para los que no tengan vinculación laboral permanente con la empresa auditora, debe adjuntarse además una carta de compromiso de participación y confidencialidad con el Programa.
- 12) Si el Oferente va a subcontratar servicios, debe especificar dentro de la organización administrativa y técnica la participación de cada subcontratista y presentar las respectivas cartas de compromiso de participación y confidencialidad en el trabajo.
- 13) Si después de haber seleccionado al Oferente, alguno de los profesionales del grupo que conforman la organización debe ser cambiado, éste deberá sustituirse por un profesional de igual o mayor calidad técnica al aprobado inicialmente, previa aceptación de DIGECOG.





República Dominicana

Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

"Año del Fomento de las Exportaciones"

1.9 Propuesta Económica

El precio de la oferta será global, pudiendo incluir honorarios correspondientes a los servicios profesionales del personal participante, separados por categorías de personal; y deberá contener los detalles siguientes:

1. Número de horas-hombre previstas para el cumplimiento de cada actividad;
2. Costo unitario;
3. Impuestos; y
4. Otros gastos;

