

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL
Departamento de Planificación y Desarrollo
Especificación Técnica para la Adquisición de Software de Gestión de Calidad

I. DATOS Y ALCANCE DEL SOFTWARE

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental requiere un software especializado en la automatización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. El sistema debe permitir administrar, recolectar, procesar, almacenar y distribuir la información documentada de los procesos clave, estratégicos y de apoyo de la institución.

II. JUSTIFICACIÓN

La implementación de esta herramienta tecnológica tiene un alto impacto en el desempeño institucional, ya que la DIGECOG cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado en la Norma ISO 9001:2015. La institución también ha implementado metodologías de gestión que cumplen con los requerimientos de diferentes órganos rectores, lo que le ha permitido destacarse por resultados sobresalientes en los indicadores de metas presidenciales. Entre estas metodologías se encuentra el Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), adoptado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), bajo los lineamientos de la Contraloría General de la República, las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), entre otras.

Estas metodologías requieren un seguimiento constante a todas las áreas de la institución, por lo que integrar los procesos en una herramienta especializada facilita el flujo de trabajo tanto para las áreas que ejecutan y reportan sus acciones como para el área responsable del seguimiento, monitoreo, auditoría de procesos, etc. El software de gestión apoyaría en la planificación, ejecución, verificación y mejoras de todos los procesos institucionales, a fines de proveer un mejor servicio a los usuarios externos, así como mantener la certificación en la Norma ISO 9001:2015 y el posicionamiento de la institución en los indicadores de metas presidenciales.

III. OBJETIVO GENERAL

Contar con un software que facilite la gestión de procesos y sistemas de la DIGECO, logrando con esto la automatización del flujo de trabajo y almacenar de forma estructurada la información, garantizando la fiabilidad de la misma y su accesibilidad desde cualquier lugar mediante una conexión a internet.

IV. OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Automatizar el proceso de control de la información documentada, abarcando la elaboración, revisión, aprobación, difusión, distribución y eliminación de documentos, incluyendo el control de los documentos de origen externo.
2. Establecer alertas de las fechas de revisión y vencimiento de los documentos del SGC en sus diferentes etapas.
3. Consolidar los planes de acciones correctivas y de mejora, mediante registro, seguimiento y control de incidencias o hallazgos de incumplimiento detectados en las auditorías, resultados de evaluaciones institucionales, gestión de riesgo, mejoras a los procesos, entre otras.
4. Gestionar el análisis, diseño y rediseño de procesos vinculado a la estructura organizacional.
5. Fortalecer el seguimiento y monitoreo de la satisfacción de los grupos de interés
6. Automatizar el seguimiento y reportes a los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Sistematizar el seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, como auditorías internas, revisión por la dirección, evaluación de proveedores de bienes y servicios, gestionar los riesgos, administrar acciones preventivas, correctivas, oportunidades de mejoras, entre otras.

V. ASPECTOS DE TÉCNICOS

El software debe contar con los siguientes módulos y características:

1. **Gestión de Procesos:** diseño de procesos, flujogramas, mapa de procesos, responsables, gestión de cambios, interrelación de los procesos y sus responsables, relación de los procesos con los objetivos de calidad, gestión de indicadores, reportes estadísticos.
2. **Control de la Información Documentada:** elaboración, revisión, aprobación, difusión, distribución y eliminación de documentos, incluyendo seguimiento a los tiempos para cada etapa y alertas vía correo electrónico, gestión de documentos externos, codificación de documentos, formato controlado para los documentos, referencia cruzada entre documentos, restricciones de copia e impresión, niveles de acceso y confidencialidad, formularios electrónicos para generar y conservar registros.
3. **Auditoría Interna:** elaboración y difusión del plan de auditoría, matriz de requisitos de la norma ISO 9001:2015, gestión de los auditores, elaboración de informe de auditoría, vincular hallazgos de auditoría a planes de mejora y acciones correctivas, gestión de la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección.
4. **Control de No Conformidades y Planes de Mejora o Acción:** registro, seguimiento y cierre de no conformidades identificando responsable y proceso, gestión de planes de mejora y acciones correctivas asociadas a las mismas, configuración de fechas de vencimiento y alertas, evaluación de las acciones correctivas, tableros de gestión de no conformidades.
5. **Salidas No Conformes (SNC):** gestión del catálogo de servicios internos y externos de la institución, categorizar las SNC, vincular las SNC al catálogo de servicios y a los procesos, registro histórico de las SNC, establecer parámetros para escalamiento, alertas del registro, escalamiento, vencimiento y cierre de las SNC.
6. **Gestión de Riesgo:** gestión de la metodología que responda a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), análisis y clasificación de los riesgos, gestionar acciones de mitigación de riesgos, asignar responsable a los riesgos identificados, monitoreo y evaluación de las acciones de mitigación para abordar los riesgos, gestión de indicadores de riesgos, vincular los riesgos con los procesos, alertas de las acciones de mitigación.

7. **Satisfacción partes interesadas:** registro y gestión de información de los usuarios de servicios internos y externos, diseño de formularios para encuestas, recolección y presentación de resultados de la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas.
8. **Proveedores:** registro y gestión de información de los proveedores, evaluación de proveedores, registro histórico de las evaluaciones de los proveedores.
9. **Recursos Humanos:** perfil de los colaboradores, diseño del plan de capacitación y seguimiento a su ejecución, evaluación del impacto de las capacitaciones.
10. **Gestión de Indicadores:** seguimiento a todos los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, reportes de los indicadores, diseño de tableros que incluyan diferentes tipos de gráficos, facilidad para exportar reportes a otros formatos como Excel y/o PDF, alertas de resultados fuera de los parámetros establecidos en los indicadores.
11. **Seguridad:** uso de protocolos de seguridad, gestión de roles según los niveles de acceso establecidos, autenticación requerida para acceder a la herramienta, auditoría de registros en los módulos.

VI. LICENCIAMIENTO

El ofertante debe especificar el tipo de licencia y alojamiento del software (on premise o Software as a Service).

La DIGECOG requiere quince (15) usuarios de gestión y trecientos (300) usuarios de consulta.

VII. CAPACITACIÓN

La propuesta debe incluir entrenamiento en el uso y configuración de la herramienta por parte de personal certificado por el fabricante. El ofertante debe especificar las facilidades para impartir estos entrenamientos.

VIII. ACOMPAÑAMIENTO EN LA CARGA INICIAL Y CREACIÓN DE FORMATOS

Se requiere acompañamiento hasta que el sistema esté adecuado a las necesidades de la institución contemplando lo siguiente:

1. Creación de los formatos de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Adecuación de formularios
3. Configuración de módulos y usuarios
4. Carga de la documentación existente del Sistema de Gestión de la Calidad.

IX. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. Permitir la carga masiva de datos (información de los colaboradores, cargos y su relación, documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, datos de los proveedores, usuarios externos, productos y servicios).
2. Ser compatible con los navegadores de internet más usados (Internet Explorer, Chrome, Edge, Firefox).
3. La herramienta debe ser fácil de configurar por los usuarios gestores sin requerir personal técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para el uso y/o modificación de los módulos.

X. PROPUESTA

En su propuesta, el ofertante debe:

1. Contemplar la actualización a nuevas versiones durante la vigencia de contrato.
2. Detallar las necesidades de licenciamientos para infraestructura de soporte (base de datos, sistema operativo y costos).
3. Especificar los requerimientos de hardware para un desempeño óptimo de la herramienta (espacio en disco, memoria, procesador).

4. Definir versiones de Sistemas Operativos, Base de Datos, entre otros elementos necesarias para la implementación.
5. Incluir Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA de sus siglas en inglés).
6. Incluir un periodo de garantía.
7. Especificar formas de pago, los montos, fechas y el periodo que cubre.