

**Términos de Referencia**  
**Consultoría especializada para el manejo**  
**automatizado de la información del Sistema de**  
**Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 para el EOR**

**Contenido**

1.	Antecedentes.....	1
2.	Justificación .....	2
3.	Objetivo General: .....	2
4.	Alcances .....	3
5.	Metodología.....	6
6.	Productos y Servicios esperados.....	6
7.	Duración del Servicio de la Consultoría .....	7
8.	Forma de Pago .....	7
9.	Cláusulas de Confidencialidad .....	7
10.	Perfil de la firma consultora .....	7

## 1. Antecedentes

El Mapa Estratégico institucional del EOR 2015-2019 establece la excelencia en la ejecución de los procesos claves. Uno de los temas estratégicos es mejorar la gestión del MER y en esta misma línea uno de sus objetivos estratégicos consiste en obtener certificaciones de procesos bajos estándares internacionales, permitiendo a la organización una mayor efectividad en la aplicación de los procesos, así como fortalecer y asegurar la calidad en el servicio que presta a los OS/OM, agentes, instituciones regionales y nacionales, entre otros.

Desde el año 1987 la Organización Internacional de la Normalización conocida por sus siglas en inglés como ISO aprobó la versión original de la norma de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, luego en los años 1994, 2000 y 2008 realizó una primera, segunda y tercera revisión respectivamente a la versión original y una cuarta y última revisión ha llevado a la aprobación de la ISO 9001-2015 en el mes de septiembre del 2017.

Algo nuevo en la ISO 9001-2015 es el tema relacionado con la organización y su contexto. Por primera vez, la norma busca conseguir una alineación entre la planificación estratégica y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El EOR empezó con la implementación del sistema de Gestión de Calidad en el Año 2018 con la contratación de una consultoría cuyo objetivo fue el de preparar a la organización para optar a la certificación ISO 9001:2015. La implementación de dicho sistema se encuentra en su última fase y ha requerido de la gestión documental, el seguimiento de indicadores de desempeño, gestión de riesgos y oportunidades, evaluación de satisfacción de las partes interesadas entre otros. Actualmente las tareas de actualización y seguimiento del sistema de Gestión de calidad se realizan de manera manual y requieren de una mayor disposición de tiempo de los líderes de procesos debido a la poca experiencia con el seguimiento de indicadores clave del sistema. Por lo anterior, resulta necesario automatizar el sistema de gestión de calidad y dotar a los líderes de los procesos y auditores internos de las competencias requeridas para poder manejar el sistema automatizado de Gestión de calidad de tal manera de que EOR pueda enfocarse más en el análisis de resultados para la mejora continua.

## 2. Justificación

Los beneficios a alcanzar con el sistema Automatizado son los siguientes:

- Dotar a los líderes y auditores internos, de las herramientas y de los conocimientos necesarios para poder gestionar todas las funcionalidades de un sistema de gestión de calidad de forma eficiente y eficaz mediante el uso de una herramienta digital automatizada de gestión.
- Optimizar los recursos financieros, humanos, al contar con un proceso de gestión de la calidad basado en normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 19011 e ISO 31000 automatizados.
- Agilidad en los tiempos de ejecución y respuesta de los diferentes procesos técnicos y comerciales que el EOR lleva a cabo como operador y administrador del MER.
- Posicionamiento de la institución como un operador eléctrico que realiza sus funciones y responsabilidades bajo normas internacionales de calidad, avanzando de esta manera en el logro de su visión de ser un operador de clase mundial.
- Se facilita el seguimiento de indicadores de proceso y gestión de riesgo y oportunidades para la mejora continua.
- Generación de informes de manera automática lo cual permite disponer de más tiempo para el análisis.

## 3. Objetivo General:

Obtener los conocimientos y habilidades necesarias para el manejo automatizado de la información del sistema de gestión de la calidad asegurando el acceso al sistema mediante una plataforma en la nube que permita gestionar de manera ágil y eficiente el Sistema de Gestión de la Calidad y Riesgos del EOR basado en la norma ISO 9001:2015.

#### 4. Alcances

1. Formación del equipo de la calidad del EOR (líderes de procesos, auditores internos) en el manejo del sistema integrado de gestión del proveedor, bajo la modalidad online, con una participación mínima de 15 alumnos y con una duración mínima de 12 horas dividida en sesiones variables. Se deberá presentar una propuesta del programa de formación el cual se revisará y aprobará finalmente por el EOR.
2. Autorización para el acceso a un sistema integrado de gestión de la calidad y riesgos basado en la ISO 9001:2015, ISO 31000, ISO 19011 automatizado en la nube, con los siguientes módulos funcionales:

<p><b>Organización y requisitos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama, funciones, responsabilidades y requisitos.</li> <li>• Documentación de requisitos aplicables.</li> </ul>	<p><b>Personas y formación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los empleados y automatiza la actualización de sus datos curriculares.</li> <li>• Diseño de planes de formación y seguimiento.</li> <li>• Automatización de la evaluación de acciones formativa.</li> </ul>
<p><b>Clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los clientes y otras partes interesadas.</li> <li>• Encuestas de satisfacción y control de servicios prestados.</li> </ul>	<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y actualización la información de tus proveedores.</li> <li>• Automatiza el seguimiento, evaluaciones y homologaciones, auditorías, inspecciones, etc.</li> </ul>
<p><b>Gestión de riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación, mantenimiento y actualización de riesgos y oportunidades.</li> <li>• Evaluación de los riesgos y las oportunidades.</li> <li>• Gestión de acciones para el tratamiento de los riesgos.</li> </ul>	<p><b>Gestión de procesos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de procesos con diagramas, riesgos y oportunidades, responsabilidades, indicadores, documentos relacionados, etc</li> <li>• Seguimiento y medición, a través de indicadores.</li> </ul>
<p><b>Productos y servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los productos y servicios.</li> </ul>	<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de indicadores y automatización de la medición de procesos y objetivos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Controles de los productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultar resultados, gráficos e informes.</li> <li>Analizar y emprender acciones.</li> </ul>
<p><b><u>Gestión de evaluaciones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de check-lists, cuestionarios o cualquier otro tipo de formulario.</li> <li>Seguimiento de auditorías, controles e inspecciones.</li> <li>Cumplimentación de formularios a través del correo electrónico.</li> <li>Registro de resultados desde cualquier lugar con conexión a Internet y desde cualquier dispositivo.</li> <li>Consulta y análisis de resultados en tiempo real.</li> </ul>	<p><b><u>No conformidades y acciones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de no conformidades y acciones correctivas y de mejora.</li> <li>Registro, categorización, análisis y evaluación de no conformidades.</li> <li>Planificación, implantación y evaluación de la eficacia de acciones correctivas y de mejora.</li> </ul>
<p><b><u>Gestión documental</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de plantillas y documentos del sistema.</li> <li>Automatización de los procesos de control documental.</li> <li>Organización de documentos y control de sus diferentes versiones.</li> <li>Automatización de la revisión, aprobación y distribución de documentos.</li> <li>Consulta de documentos vigentes desde cualquier ubicación.</li> </ul>	<p><b><u>Revisión del sistema</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de revisiones del sistema y su seguimiento.</li> <li>Generación de informes de revisión y gestión de las acciones de mejora.</li> </ul>
<p><b><u>Auditorías</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorías y su seguimiento.</li> <li>Registro de resultados y generación de informes de auditoría.</li> <li>Gestión de las no conformidades y acciones derivadas de auditoría.</li> </ul>	<p><b><u>Otras Funcionalidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración de permisos y roles de los usuarios.</li> <li>Notificaciones de tareas y avisos por e-mail.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de informe en Pdf, Word y Excel y diseña tus propios informes.</li> <li>• Generación de estadísticas y gráficos.</li> </ul>
<b><u>Planes de mejoras</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos, asignación de recursos y establece plazos.</li> <li>• Diseño de indicadores para su medición.</li> <li>• Automatización del seguimiento y medición de los resultados obtenidos.</li> </ul>

3. Especificaciones técnicas del servicio de disponibilidad de la plataforma en la nube, atendiendo los siguientes requerimientos:
  - Realizar una copia de seguridad con frecuencia diaria y respaldo de todos los datos por un periodo de hasta 15 días.
  - Frecuencia de la renovación será de periodos con duración de un (1) año
  - Disponibilidad del servicio en la nube igual o mayor al 90%, bajo un régimen 24/7
  - Garantía de funcionamiento del sistema acorde a las indicaciones del manual de uso.
  - Garantizar respuestas a incidencias en un máximo de 16 horas, tomando en cuenta días y horas hábiles.
4. La autorización señalada en el numeral 2 será para un total de 25 usuarios administradores y hasta 200 usuarios para descarga y consulta de documentos y un espacio de almacenamiento mínimo de 10 GB.
5. Atención de consultas sobre las funcionalidades del sistema a través de un canal electrónico (correo), el paquete debe incluir un mínimo de 20 horas/año.
6. Actualizaciones permanentes de las funcionalidades para las nuevas versiones.
7. Acceso a las grabaciones de las sesiones formativas impartidas bajo la modalidad online para posteriores sesiones a nivel interno de la organización.
8. Realización de pruebas con el equipo de la calidad del EOR para determinar y validar la efectividad plena de las funcionalidades del sistema.

NOTA: La carga de la información documentada completa del Sistema de Gestión de la Calidad del EOR en la plataforma del proveedor no deberá ser incluida en los alcances de la presente consultoría.

## 5. Metodología

- a) El consultor deberá incluir en su oferta un cuadro con el plan de trabajo y la metodología propuesta para el logro de los alcances planteados.
- b) Presentar propuesta de la estructura del informe final de la consultoría.
- c) Una sesión inicial de socialización a través de una presentación de los servicios del oferente y las funcionalidades del sistema al comité de alta dirección y a los líderes de proceso.
- d) La realización de reuniones de trabajo con el equipo de gestión de la calidad del EOR.
- e) El oferente deberá incluir un ítem en las ofertas económicas de los costos asociados a la renovación del uso de la aplicación, actualización, soporte y mantenimiento anual posterior al primer año tomando en cuenta una ampliación a 55 usuarios clientes y una mayor capacidad de almacenamiento.

## 6. Productos y Servicios esperados

La Firma Consultora entregará los siguientes productos:

1. Programa de formación brindado, contenido, alcance y registro de asistentes, ya sean virtuales o presenciales.
2. Plan de trabajo con los alcances, tiempos de disponibilidad de los consultores y los plazos de entrega de los productos.
3. Enfoque metodológico para la ejecución de los alcances.
4. Los accesos seguros a las funcionalidades entregadas conforme a los términos de referencia y con el visto bueno de la puesta en marcha por parte del cliente.
5. Una guía física o digital del producto.
6. Informe Final de la Consultoría.

## 7. Duración del Servicio de la Consultoría

La consultoría tendrá una duración de cuatro semanas, contados a partir de la emisión de la orden de servicio.

## 8. Forma de Pago

Los honorarios de la firma consultora serán pagados 60% tras el envío por parte del oferente de los accesos al sistema integrado de gestión de la calidad y riesgos en la nube y el 40 % luego de la entrega de todos los productos a satisfacción del EOR.

## 9. Cláusulas de Confidencialidad

LA EMPRESA CONSULTORA, se compromete a proteger la información documental del SGC que se le proporcione por parte del EOR, de conformidad con la legislación que resulte aplicable. Toda la información que LA EMPRESA CONSULTORA obtenga del EOR, no está sujeta a la suscripción de algún otro acuerdo de confidencialidad presentes o futuros y LA EMPRESA CONSULTORA acepta que ésta únicamente podrá ser aplicada o usada exclusivamente para el desarrollo de la Consultoría objeto del presente Instrumento; no podrá enajenarla, arrendarla, prestarla, gravarla, negociarla, revelarla, publicarla, enseñarla, darla a conocer, transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla por cualquier medio a terceros, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, reportes, etc., para fines distintos a los de la Consultoría, excepto al personal que el EOR determine mediante notificación por escrito.

## 10. Perfil de la firma consultora

1. Constituida legalmente
2. Con experiencia general mínima de 5 años;
3. Con experiencia demostrable igual o mayor a 5 años en desarrollo de la gestión organizacional, formación de la calidad y riesgos y desarrollo de sistemas automatizados que den respuesta a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 19011 e ISO 31000.

El equipo de la firma consultora deberá estar integrado por profesionales graduados en licenciatura e ingeniería y con especialidades afines al desarrollo de sistemas de gestión de la calidad y de procesos, con amplia experiencia en asesoría e implementación de herramientas de gestión de procesos y sistemas de calidad. Los consultores deben hablar de manera fluida el idioma español.

