



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CAPACITACIÓN EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 19011:2018 PARA AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD EN FORMACION Y AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD EN FUNCIONES DEL EOR

A. CONCEPTUALIZACION DE LA CAPACITACIÓN

El ENTE OPERADOR REGIONAL, que puede abreviarse EOR, es una institución regional constituida por medio del Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central, suscrito por las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá, firmado en la Ciudad de Guatemala el día 30 de diciembre de 1996. El Ente Operador Regional (EOR), es una institución con personalidad jurídica propia y capacidad de Derecho Público Internacional, con domicilio en la Ciudad de San Salvador, República de El Salvador.

El EOR dirige y coordina la operación técnica del Sistema Eléctrico Regional (SER) y realiza la gestión comercial del Mercado Eléctrico Regional (MER) con criterio técnico y económico de acuerdo con la Regulación Regional aprobada por la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE).

En el EOR se ha venido implementando el sistema de Gestión de Calidad desde el año 2018, logrando la certificación de calidad en el año 2020 y renovando dicha certificación en el año 2021 y 2022. La certificación estuvo a cargo del ente certificador AENOR y fue realizada en tiempo y con buenos resultados para el EOR. Uno de los pilares más importantes del Sistema de Gestión de calidad ya implementado en el EOR son sus colaboradores dado que gracias a su disposición se está trabajando contantemente en la mejora continua de los procesos, lo anterior se logra utilizando mecanismos como revisiones de procesos, revisiones por la dirección y auditorías internas, las cuales son realizadas por personal EOR, previamente formado en el tema. La carga de trabajo y la falta de tiempo son factores de riesgos para mantener nuestro equipo de auditores internos en forma, por lo tanto, es bajo este contexto se ha hace necesaria la incorporación de nuevos auditores EOR, debidamente formados para realizar auditoria internas en la organización.

B. JUSTIFICACION Y BENEFICIOS PARA EL EOR

La gestión de riesgos es una de las tareas imprescindibles en la dirección de empresas. Este término está relacionado con las actividades que persiguen proteger y crear valor en una compañía con la finalidad de lograr los objetivos propuestos y mejorar su competitividad. En el caso de EOR tenemos dos riesgos asociados con las auditorias, el primero es la falta de experiencia o actualización de los auditores con la norma ISO 9001:2015 e ISO 19011:2018 y el segundo es no contar con los auditores necesarios para realizar una auditoría interna. La contratación de una formación enfocada tanto a formar auditores internos de la calidad como a refrescar conceptos de los auditores actuales, permitirá al EOR mitigar los riesgos mencionados anteriormente y fortalecer a su equipo de auditorías internas. Se espera que la formación tenga efectos positivos en la carga de trabajo de los





auditores y en la calidad de la definición y redacción de los hallazgos.; lo cual se traduce en un Sistema de gestión de calidad que mejora continuamente y que por lo tanto esta más preparado para las auditorías de certificación.

En este contexto el EOR requiere formar a 5 nuevos auditores internos de calidad y refrescar conocimientos de 8 auditores Internos en funciones de manera que contribuyan a la mejora continua y al fortalecimiento del equipo auditor.

El EOR necesita que este equipo cuente con capacidades para:

- Adquirir los conocimientos y habilidades del personal auditor designado para la realización de auditorías de calidad con enfoque ISO 9001:2015 e ISO 19011:2018.
- Poder asumir responsabilidades en cualquier etapa del proceso de auditoría.

C. CONTENIDOS:

- Introducción al proceso de auditoría de los sistemas de gestión.
- Estructura y requisitos de la Norma ISO-9001:2015.
- Definiciones, objetivo, tipos de auditoría y principios.
- Ciclo de mejora continua PHVA.
- Definición, objetivos y tipos de auditoría.
- La Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- Gestión del Programa de Auditoría:
 - i. Planificación y preparación de las auditorías.
 - ii. Desarrollo de las auditorías.
 - iii. Las herramientas del auditor.
 - iv. Comportamiento del auditor.
 - v. Redacción y clasificación de no conformidades.
 - vi. Elaboración del informe de auditoría
- Finalización de la auditoría.
- Competencia y evaluación de las personas implicadas en la auditoría.
- Talleres prácticos.

D. DURACIÓN

La capacitación debe tener una duración de 24 horas, divididas en sesiones de 4 horas en fechas a convenir con EOR. El número de horas teóricas debe ser de 8 hrs. y el numero de horas practicas 16 hrs.

E. DIRIGIDO A

La formación está dirigida a dos equipos diferentes. El primero es el de los auditores en formación (5) quienes estarán presentes en todo el desarrollo de la capacitación y el





segundo grupo es el de los auditores en funciones (8) quienes se incorporarán a la capacitación a partir de la temática de la norma ISO 19011:2018.

F. METODOLOGÍA

Técnicas de formación de adultos, tratando contenido teórico-práctico combinado con recursos didácticos: manuales, talleres, videos explicativos, etc. Para ello se realizan sesiones de formación online sincrónica, siguiendo una metodología amigable y fácil de seguir, generando conocimiento e intercambio de experiencia profesional, de igual forma se involucra a los participantes para la realización de casos prácticos/ejercicios, de forma que ejerciten la sistemática expuesta en cada curso formativo.

G. DOCUMENTACIÓN

El oferente proporcionará a todos los asistentes el material didáctico que se utilizará en el curso, y que servirá de apoyo al instructor y de consulta a los participantes (Documentos y libros digitales y Videos).

H. MODALIDAD

El modelo pedagógico de la capacitación debe estar basado en clases online en directo. Se debe contar una plataforma (ejemplo Teams) que permita a los participantes establecer contacto y compartir experiencias y retroalimentarse entre ellos fomentando el networking para el desarrollo profesional.

I. FORMA DE PAGO

El total de los honorarios por los servicios se cancelará en un solo monto cancelando el 100% hasta un máximo de 30 días después de finalizar la capacitación. En el caso de empresas localizadas en el extranjero deben considerar en sus ofertas el impuesto local de El Salvador equivalente al 20% sobre el precio de la oferta.

J. CERTIFICADOS

El oferente deberá emitir un certificado de "Participación", considerando una asistencia mayor o igual 80% de la duración total de cada curso.

K. PRESENTACIÓN DE OFERTA

Las ofertas se recibirán hasta el día 24 de mayo del 2023 a los siguientes correos: maguilar@enteoperador.org y licitaciones@enteoperador.org

L. FACTURAR A NOMBRE DE ENTE OPERADOR REGIONAL , PRECIOS EXENTOS DE IVA.

