



PODER JUDICIAL  
REPÚBLICA DOMINICANA

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Implementación Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.**

**Febrero 2021**



## **OBJETIVO**

Contratar servicios de consultoría para la preparación y estandarización de procesos, procedimientos, fichas de procesos, políticas y capacitación a los servidores del Poder Judicial, con el objetivo de lograr la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Realizar el Mapa de Procesos Institucionales y el Diagrama de Interrelación de los Procesos de la institución.
- 2) Apoyar, liderar y levantar el proceso del análisis del Contexto interno y externo de la Institución.
- 3) Elaborar y definir la Política, Objetivos y Manual de Calidad de la Institución.
- 4) Levantar y/o actualizar el proceso clave identificado durante la asesoría, incluyendo las entradas, salidas, clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
- 5) Levantar y/o actualizar los procesos estratégicos identificados durante la asesoría, incluyendo las entradas, salidas clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
- 6) Levantar y/o actualizar los procesos de soportes identificados durante la asesoría, incluyendo las entradas, salidas clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
- 7) Revisar la alineación entre las políticas, procesos y procedimientos claves levantados y documentados, con los procesos estratégicos y de apoyo de la institución, proponiendo medidas requeridas para su adecuación y/o mejora, si fuese necesario.
- 8) Capacitar y/o sensibilizar a los Servidores Judiciales sobre el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

## **ALCANCE**

El alcance de esta Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, comprende las áreas y/o procesos Estratégicos, de Soporte y el proceso Clave que la institución defina del Consejo del Poder Judicial.



## FUENTE DE RECURSOS

De acuerdo con el ejercicio del levantamiento del Portafolio POA 2021, este Proyecto 21-DPD-03 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Institucional cuenta con los fondos para ser ejecutado, ya que fue aprobado por el consejo del Poder Judicial, y cuenta con lo siguiente: RD\$ 1,900,000.00 de acuerdo a la certificación de Disponibilidad Financiera DPF-OF-000074-2021 anexa.

## ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

- Elaborar mapa de procesos y diagrama de interrelación de los procesos, incluyendo Política y Objetivos y Manual de Calidad elaborados y socializados.
- Levantar y elaborar el análisis del contexto interno y externo de la institución.
- Elaborar manuales de procesos y procedimientos y/o fichas del Proceso clave que la Institución defina.
- Elaborar manuales de procesos y procedimientos y/o fichas para los Procesos Estratégicos.
- Elaborar manuales de procesos y procedimientos y/o fichas para los Procesos de Soporte.
- Acompañar y liderar en la primera fase de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- Elaborar charlas para capacitar y sensibilizar a los Servidores Judiciales.

## FORMA DE ENTREGA DE PRODUCTOS

### DETALLE DE LOS PRODUCTOS A ENTREGAR

Productos	Contenido	Tiempo Máximo de Entrega
Producto no. 1	Mapa de procesos y diagrama de interrelación de los procesos, incluyendo el inventario de procesos y procedimientos, Política y Objetivos y Manual de Calidad elaborados y socializados.	Cuatro (4) semanas luego de aprobada la asesoría.



<b>Producto no. 2</b>	Manuales de procesos y procedimientos y/o fichas levantados estandarizados de acuerdo con el procedimiento general de elaboración y control de la información documentada, incluyendo sus respectivas propuestas de formularios anexos. Proceso clave que la Institución defina y su análisis de Contexto levantado.	Seis (6) semanas después de revisado y autorizado el producto #1
<b>Producto no. 3</b>	Manuales de procesos y procedimientos y/o fichas levantados estandarizados de acuerdo con el procedimiento general de elaboración y control de la información documentada, incluyendo sus respectivas propuestas de formularios anexos para los Procesos Estratégicos.	Cinco (5) semanas después de revisado y autorizado el producto #3
<b>Producto no. 4</b>	Manuales de procesos y procedimientos y/o fichas de procesos levantados y estandarizados de acuerdo con el procedimiento general de elaboración y control de la información documentada, incluyendo sus respectivas propuestas de formularios anexos. Procesos de soporte correspondientes a las funciones de: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Recursos humanos</li><li>b) Administrativo</li><li>c) Gestión financiera</li><li>d) Comunicaciones</li><li>e) Tecnologías</li><li>f) Legal</li></ul>	Seis (6) semanas después de revisado y autorizado el producto #4
<b>Producto no. 5</b>	Elaboración de 5 charlas de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a Servidores Judiciales. En adición una charla al equipo de auditores previo a la Auditoria, así como acompañamiento en la primera fase de la Auditoría Interna.	Tres (3) semanas después de entregado el producto #2.



## DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Las empresas y/o personas participantes deberán presentar la siguiente documentación en su propuesta:

- Plan de trabajo estructurado.
- Propuesta técnica de implementación.
- Metodología de trabajo.
- Experiencia del oferente e Implementaciones realizadas de ISO 9001: 2015, (mínimo tres (3) implementaciones en instituciones de mediana empresa), debe presentar certificaciones de clientes.
- Equipo de trabajo dedicado al Proyecto y roles a desempeñar en el Proyecto (mínimo dos (2) personas dedicadas al Proyecto).
- CV del equipo de trabajo, perfil del personal que estará dedicado al Proyecto (Contar con al menos una (1) certificación en Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, una (1) certificación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015 y Experiencia en Gestión de Proyectos mínimo tres años y/o cursos o certificación relacionadas).
- Propuesta económica.

Dichos criterios de evaluación fueron consensuados y discutidos por el equipo de la Gerencia de Calidad que lidera la Dirección de Planificación.



### EVALUACIÓN DE LA OFERTA.

Las propuestas recibidas serán evaluadas conforme los siguientes criterios y las mismas deberán cumplir con los requerimientos mínimos presentados.

Los criterios de evaluación de la oferta técnica, según la tabla, son los siguientes:

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Plan de trabajo estructurado		CUMPLE/NO CUMPLE
Propuesta técnica de implementación		CUMPLE/NO CUMPLE
Metodología de trabajo definida		CUMPLE/NO CUMPLE
Equipo de trabajo	Equipo de trabajo dedicado al Proyecto (mínimo dos (2) personas dedicadas al Proyecto)	CUMPLE/NO CUMPLE
CV del equipo de trabajo, Perfil del personal que estará dedicado al Proyecto	Contar con al menos una (1) certificación en Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015; y una (1) certificación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015 y experiencia en Gestión de Proyectos mínimo tres años y/o cursos o certificación relacionadas	CUMPLE/NO CUMPLE
Casos ejecutados implementando el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, preferiblemente certificación	Experiencia del oferente e Implementaciones realizadas de ISO 9001: 2015 (mínimo tres (3) implementaciones en instituciones de mediana empresa).	CUMPLE/NO CUMPLE



**a) Plan de trabajo**

El oferente deberá presentar su plan de trabajo estimado (tiempos de ejecución y actividades) de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

**b) Propuesta técnica de implementación**

El oferente deberá explicar detalladamente cómo realizará la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la institución del Consejo del Poder Judicial.

**c) Metodología de trabajo**

El oferente deberá explicar detalladamente como se llevará a cabo la metodología de trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la institución del Consejo del Poder Judicial

**d) Experiencia del oferente e Implementaciones realizadas de ISO 9001: 2015**

El proponente deberá de indicarnos su experiencia en cuanto a las implementaciones que ha realizado en base a la norma ISO 9001:2015, debe presentar certificaciones de clientes de completitud de proyectos de características y alcances similares de al menos tres (3) implementaciones. El proponente deberá de indicar los casos que ha implementados sobre el Sistema de Gestión Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.



**e) Perfil profesional del personal**

El personal dedicado debe de contar con al menos una (1) certificación en Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y (1) certificación Auditor Interno en dicha norma, y experiencia en Gestión de Proyectos mínimo tres años y/o cursos o certificación relacionadas.

**f) Equipo de trabajo dedicado al Proyecto**

El Oferente deberá tener como mínimo, un equipo de trabajo de al menos dos personas indicando sus roles dentro del Proyecto.

**FORMA Y CONDICIÓN DE PAGO**

PRODUCTOS	Porcentaje de pago	Tiempo Estimado para Entrega
1.-Firma de contrato	20%	Una (1) semana luego de aprobada la asesoría.
2.-Producto #1: Mapa de procesos y diagrama de interrelación de los procesos, incluyendo el inventario de procesos y procedimientos, Política y Objetivos y Manual de Calidad elaborados y socializados.	15%	Cuatro (4) semanas luego de aprobada la asesoría.
3.-Producto #2: Manuales de procesos y procedimientos y/o fichas levantados estandarizados de acuerdo con el procedimiento general de elaboración y control de la información documentada, incluyendo sus respectivas propuestas de formularios anexos y su análisis de contexto. Proceso clave que la Institución defina.	30%	Seis (6) semanas después de revisado y autorizado el producto #1
3.-Producto #3: Manuales de procesos y procedimientos y/o fichas levantados estandarizados de acuerdo con el procedimiento general de elaboración y control de la información documentada, incluyendo sus respectivas propuestas de formularios anexos para los Procesos Estratégicos.		Dos (2) semanas después de entregado el producto #2.
4.-Producto #4: Manuales de procesos y procedimientos y/o fichas de procesos levantados y estandarizados de acuerdo con el procedimiento	15%	Cuatro (4) semanas después de revisado y autorizado el producto #3



PRODUCTOS	Porcentaje de pago	Tiempo Estimado para Entrega
general de elaboración y control de la información documentada, incluyendo sus respectivas propuestas de formularios anexos. Procesos de soporte correspondientes a las funciones de: a) Recursos humanos b) Administrativo c) Gestión financiera d) Comunicaciones e) Tecnologías f) Legal		
<b>5.-Producto #5:</b> Elaboración de 5 charlas de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a Servidores Judiciales. En adición una charla al equipo de auditores previo a la Auditoría, así como acompañamiento en la primera fase de la Auditoría Interna.	20%	Seis (6) semanas después de revisado y autorizado el producto #4
	<b>100%</b>	

## DURACIÓN Y LUGAR

Las actividades de la presente consultoría serán efectuadas en las oficinas del Poder Judicial ubicada en la feria, avenida Enrique Jiménez Moya, D.N., Santo Domingo, en algunos casos puede existir la posibilidad de visitar otras localidades de la institución. La modalidad de trabajo será debidamente comunicada entre presencial y/o teletrabajo. El consultor y/o empresa seleccionada deberá de disponer al menos de 24 horas laborables semanales dedicados a este Proyecto. El tiempo de contratación de los servicios será de seis (6) meses, contados a partir de la firma de contrato.

## COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La supervisión y coordinación del servicio estará a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo del Consejo del Poder Judicial, para lo cual deberán programarse reuniones periódicas de trabajo para evaluar las actividades y coordinar las acciones que correspondan a las actividades del/la asesor/a.



## VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato de la presente contratación será aproximadamente (6) meses contados a partir de la firma de contrato.

## GENERALIDADES

El precio propuesto debe incluir todos los gastos asociados a la ejecución del contrato. Cada pago responderá a determinado producto y/o resultado, sin los cuales no podrá hacerse ningún desembolso. El porcentaje de pago puede ser ajustado según acuerdo previo entre ambas partes dependiendo el formato de pago establecido.

Si el/la asesor/a llegará a requerir personal de apoyo para el desarrollo de esta asesoría, será bajo su propia responsabilidad y costo. Por lo que, en la ejecución del Proyecto no podrá realizar cambios de personal, pues lo recomendable es que dicho recurso, concluya con el trabajo solicitado, para evitar desgaste de tiempo por transferencia de conocimientos.

El/la asesor/a deberá mantener total confidencialidad a las informaciones sensitivas de la institución.

Términos de referencia elaborador por:

### **Pamela Isabel Peña Medina**

Analista Senior  
Dirección de Planificación

### **Scarlette Ventura**

Gerente de Calidad  
Dirección de Planificación/ Gerencia de Calidad

### **Héctor Taveras**

Director  
Dirección de Planificación



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA

Pamela I. Peña Medina  
Scarlette Ventura B.  
Héctor Taveras Espaillat

La integridad de este documento puede ser verificada en el siguiente enlace:  
<http://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/OB62-ONIB-ISIT-4208>

