



**TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL  
DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**PROCEDIMIENTO DE COMPRA MENOR  
Núm. TSE-CCC-CM-022-2025**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO CONSULTORÍA ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO PARA  
LA IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL TRIBUNAL  
SUPERIOR ELECTORAL (TSE).**

**Santo Domingo, Distrito Nacional  
Octubre, 2025**

## 1- Objetivo y alcance

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas nacionales, que deseen participar en el proceso de Compra Menor para la Contratación de servicio consultoría acompañamiento técnico para la implementación Sistema de Gestión de Calidad del Tribunal Superior Electoral (TSE), con el proceso Núm. TSE-CCC-CM-022-2025.

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas. Si el oferente/proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente documento o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

Este proceso cuenta con la certificación de fondos núm. 174/09/2025, emitida por un monto de un millón ochocientos cincuenta y dos mil seiscientos pesos dominicanos con 00/100 (RD\$ 1,852,600.00), ITBIS incluidos.

## 2- Cronograma de actividades del proceso

Actividades	Período de ejecución
Fecha de publicación de invitación	10 de octubre del 2025
Fecha límite para preguntas	Hasta el 15 de octubre del 2025 hasta las 10:00 AM
Fecha para respuestas	17 de octubre del 2025
La fecha límite para enviar oferta	21 de octubre del 2025, hasta las 10:30 A.M.
Acto de apertura de propuestas.	21 de octubre del 2025
Verificación, validación y evaluación del contenido de la propuesta	Hasta el 23 de octubre del 2025
Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables y de errores aritméticos, de solicitud de aclaraciones económicas.	Hasta el 24 de octubre del 2025
Periodo de subsanación de ofertas por parte de los oferentes y aceptación de correcciones de errores aritméticos y de respuesta a las aclaraciones.	Hasta el 29 de octubre del 2025 hasta 4:00 PM
Adjudicación	Hasta el 31 de octubre del 2025
Notificación de Adjudicación	Hasta cinco (5) días hábiles después de la adjudicación

## 3- Descripción de los bienes y/o servicios

Constituye el objeto de la presente convocatoria los “Contratación de servicio consultoría acompañamiento técnico para la implementación Sistema de Gestión de Calidad del Tribunal Superior Electoral (TSE)”, de acuerdo con las condiciones fijadas en la presente ficha técnica.

Ítems	Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
-------	--------	-------------	------------------	----------

1	80101506	Contratar servicio de consultoría para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en toda la estructura organizacional Tribunal Superior Electoral (TSE), que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con miras a obtener su certificación. Para el logro del objetivo propuesto en la presente contratación, el Proponente deberá presentar en su oferta: la metodología a emplear, etapas y tiempo de ejecución del proyecto; así como un desglose de actividades a realizar en cada etapa. La propuesta deberá abarcar los siguientes aspectos: Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Elaboración de procedimientos y manuales de calidad. Capacitación necesaria al personal involucrado para la implementación del sistema. Asesoría durante la implementación del sistema de gestión de calidad. Apoyo en la gestión del proceso de certificación. El plazo para la ejecución de los trabajos no debe exceder 12 meses presentando un cronograma estimado de cada actividad o logro de objetivos.	Servicio	1
---	----------	---	----------	---

#### 4- Recepción de Propuesta/ Sobre:

La presentación de propuestas se realizará en el Tribunal Superior Electoral, ubicado en el 5to piso del edificio del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), en la Av. Jiménez Moya, esquina Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, Distrito Nacional, hasta las 10:30 A.M., veintiuno (21) de octubre del año 2025.

Las ofertas se abrirán en la fecha y hora indicadas en estas especificaciones técnicas o en sus alcances sobre prórrogas, en el lugar y con las formalidades que se hayan indicado. El acto de apertura sólo podrá postergarse por causas de fuerza mayor o caso fortuito. En este caso se procederá a levantar acta en la que se harán constar los motivos de la postergación.

#### 5- Presentación de Propuesta/ Sobre:

Las ofertas presentadas en soporte papel deberán ser presentadas en un (1) original debidamente marcado como "ORIGINAL" en la primera página del ejemplar, junto con una (1) COPIA. El original y las copias deberán firmarse en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

Los documentos deberán estar organizados según el orden planteado en la sección documentación a presentar y divididos por separadores (pestañas). Las ofertas se presentarán en un sobre cerrado y rotulado con las siguientes inscripciones:

**NOMBRE DEL OFERENTE**

(Sello social).

Firma del Representante Legal.

**COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

**TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL (TSE)**

**COMPRA MENOR NO.: TSE-CCC-CM-022-2025**

**Dirección:** Av. Jiménez Moya, esquina Juan de Dios Ventura Simó, 5to piso del edificio del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, Distrito Nacional.

**Teléfono:** 809 535-0075 ext. 5082.

## **6- Documentación a presentar:**

### **A- Credenciales**

- Presentación de oferta.
- Información sobre el oferente.
- Registro Mercantil vigente
- Registro de proveedor del Estado (RPE), dentro del rubro objeto de la presente contratación: 80100000
- Certificación al día de los pagos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Certificación al día de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Certificación vigente de MIPYMES emitida por el Ministerio de Industria Comercio y MIPYMES, que lo acredite como Micro, Pequeña y Mediana empresa. (si aplica)
- Aceptación de las condiciones de pago, según numeral 7, Condiciones de pago
- DA-FO-003 Formulario compromiso ético de los proveedores con el TSE.

### **B- Documentación técnica:**

- Propuesta técnica de acuerdo con lo solicitado en el punto 3 (descripción de los bienes y/o servicios). **(NO SUBSANABLE)**. **Nota:** la propuesta técnica no debe ser confundida, ni equivalente al formulario de presentación de oferta solicitado en las credenciales anteriores o en algún documento que se esté solicitando en la documentación de credenciales y legal.
- El oferente debe tener más de 7 (siete) años de experiencia demostrable en implementación de sistema de gestión, mejora de procesos, productividad y sistemas de calidad, evidenciada mediante contratos y/o certificaciones, emitidas por la empresa o institución a la cual le hayan brindado el servicio.
- El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas. Nota: El TSE a través de su equipo pericial podrá indagar sobre los trabajos realizados y el éxito de las implementaciones trabajadas.
- Los oferentes deben proveer listado de clientes con los que hayan trabajado procesos de implementación/certificación del SGC ISO 9001:2015. Tendrán prioridad aquellos con experiencias en instituciones gubernamentales.
- El oferente debe proveer listado del equipo de trabajo y roles a desempeñar en el Proyecto (mínimo dos (2) personas dedicadas al Proyecto).
- Curriculum Vitae 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).
- Metodología de trabajo.
- Plan de trabajo estructurado, incluyendo cronograma de implementación no mayor a 12 meses

### **C- Documentación para presentar Oferta Económica:**

Presentación Formulario de Oferta Económica, debidamente completado, los precios deberán expresarse en dos decimales (XX.XX) y el ITBIS transparentado según aplique. Los oferentes presentarán su oferta en moneda nacional (Pesos Dominicanos, RD\$) y monto total ofertado. Es obligatorio presentar en su propuesta económica las características y especificaciones técnicas de los bienes/servicios ofertados.

## 7- Condiciones de pago

Crédito a (30) días contados a partir de la entrada de almacén o certificación de recibido conforme y la presentación de las facturas con comprobante gubernamental. En ese sentido, el oferente/proponente debe aceptar esta condición, para tales fines debe indicarlo en el Formulario de Oferta Económica.

Para el pago se utilizarán las entregas conforme establecen las etapas descritas en los términos de referencia en el apartado 3 considerando los productos por cada etapa; así como los tiempos establecidos correspondientes a cada etapa, como se muestra en la tabla siguiente:

Núm.	Productos	% De Pago	Tiempo estimado para entrega
1	Firma del contrato	15%	Una (1) semana luego de aprobada la asesoría.
2	Etapas uno (1) diagnóstico y; Etapas dos (2) implementación.	50%	A partir de la firma del contrato. Un (1) mes para la etapa 1; seis (6) meses para la etapa 2. Total, siete (7) meses.
3	Etapas tres (3) Validación	15%	Tres (3) meses.
4	Etapas cuatro (4) Certificación	20%	Dos (2) meses.
		<b>100%</b>	

## 8- Criterios de evaluación

Los fines sociales del proveedor deberán ser compatibles con el objeto contractual, que sean solventes y no se encuentren en concurso de acreedores, en quiebra o proceso de liquidación, ni que sus actividades comerciales hubieren sido suspendidas; de conformidad con el artículo 4 numeral 2 y 3 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Tribunal Superior Electoral.

Para la evaluación de las ofertas y la selección del proveedor se considerará la calidad de la Oferta Técnica y el costo de la Oferta Económica. La puntuación máxima asignada a la Oferta Técnica es de 60 puntos y para la económica es de 40 puntos. El puntaje mínimo aceptable para la oferta técnica es de 48 puntos. Los proponentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificados.

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad: COMBINADA (Cumple/no cumple y Puntaje):

### A) Criterio de Evaluación Legal

Criterio de Evaluación Credenciales		Cumple	No Cumple
1	Formulario de Presentación de Oferta		
2	Formulario de Información sobre el Oferente		
3	Registro Mercantil vigente		
4	Registro de Proveedor del Estado (RPE), dentro del rubro objeto de la presente contratación: <b>80100000</b>		

5	Certificación al día de los pagos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).		
6	Certificación al día de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)		
7	Aceptación de las Condiciones de Pago.		
8	DA-FO-003 Formulario compromiso ético de los proveedores con el TSE.		

B) Criterio de Evaluación Técnico

Para la evaluación de las ofertas técnicas se tomarán en cuenta, entre otras consideraciones, el Plan de trabajo, la metodología, experiencia de la empresa y del equipo de trabajo y la formación del equipo de trabajo. La puntuación asignada para cada uno de los apartados a evaluar en las siguientes:

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
1	<p><b>Presentar Experiencia del oferente en proyectos similares (5 puntos).</b> El oferente debe presentar al menos siete (7) implementaciones del SGC ISO 9001: 2015 preferiblemente del sector público se valorará la certificación alcanzada de la norma.</p> <p><b>Cartas de referencia de los trabajos (5 puntos).</b> El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas, logrando la certificación.</p>	10 Puntos
2	<p><b>Equipo de trabajo; Experiencia profesional.</b> El oferente debe detallar la experiencia profesional de su personal destinado al proyecto (experiencia del personal currículum vitae de estos) el cual deberá cumplir con lo exigido en estos términos de referencia. El personal propuesto en la oferta debe ser el mismo que forme parte del proyecto de consultoría. Deben anexar los soportes y evidencias que demuestren lo indicado en el currículum vitae.</p> <p><b>Experiencia Gerente Líder del Proyecto (10 puntos),</b> demostrar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debe poseer una experiencia de mínimo siete (7) años en implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.</li> <li>- Debe haber dirigido al menos siete (7) implementaciones exitosas del SGC ISO 9001:2015. Las cuales debe demostrar mediante documento con sus soportes.</li> <li>- Ha realizado más de 10 auditorías internas de sistemas de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>- Demostrar que ha impartido talleres sobre los temas relacionados a la implementación del SGC bajo la norma ISO 9001: 2015.</li> <li>- Experiencia en Gestión de Proyectos.</li> </ul> <p><b>Experiencia del Ingeniero de procesos (10 puntos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debe poseer experiencia mínima de tres (3) años en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2015.</li> <li>- Haber participado en la realización de auditorías internas de sistemas de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015.</li> </ul> <p>Se valorará las fortalezas técnicas y experiencias del equipo propuesto para ejecutar el servicio.</p>	20 Puntos

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
3	<p><b>Estudios:</b> Demostrar mediante currículum vitae y su soporte que cuenta las capacitaciones y/o certificaciones especificadas:</p> <p><b>Gerente o Líder del Proyecto: (9 puntos).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio académico relacionado con la Calidad.</li> <li>- Certificación de Auditor líder ISO 9001:2015, bajo organismo oficial acreditado.</li> <li>- Certificación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>- Especialista en auditoria de calidad.</li> <li>- Certificación sobre Acciones correctivas para garantizar el diseño adecuado y la implementación del sistema.</li> <li>- Certificación en Gestión de Proyectos.</li> <li>- Certificación en herramientas 5's.</li> </ul> <p><b>Ingeniero de Procesos (6 puntos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio académico relacionado con la Calidad.</li> <li>- Certificación de Auditor líder ISO 9001:2015, bajo organismo oficial acreditado.</li> <li>- Certificación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015</li> <li>- Certificación sobre Acciones correctivas para garantizar el diseño adecuado y la implementación del sistema.</li> <li>- Certificación en herramientas 5's.</li> </ul> <p>Se valorará la preparación del equipo propuesto para ejecutar el servicio.</p>	15 Puntos
4	<p><b>Plan de Trabajo (10 puntos):</b></p> <p>El oferente debe entregar un plan de trabajo lo suficientemente detallado, que contenga cada una de las etapas del proyecto, incluyendo la planificación y levantamiento de las informaciones. Como base para la elaboración de este plan, el proveedor deberá considerar:</p> <p>4.1. Incluir cada etapa del proyecto (ver apartado 3) en un plazo no mayor a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etapa 1 diagnóstico: un (1) mes</li> <li>Etapa 2 implementación: seis (6) meses</li> <li>Etapa 3 validación: tres (3) meses</li> <li>Etapa 4 certificación: dos (2) meses</li> </ul> <p>4.2. El plan de trabajo debe contener la secuencia de implementación de las diferentes etapas y sus actividades y distribución de responsabilidades entre el proveedor y el Tribunal Superior Electoral.</p> <p>4.3. Se calificará la claridad, oportunidad y coordinación de la programación efectuada en el cumplimiento del objeto de la contratación.</p> <p><b>Nota:</b> a partir de la firma del contrato, la reunión de inicio del proyecto debe realizarse en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables.</p>	10 Puntos
5	<p><b>Metodología (10 puntos).</b></p> <p>El oferente debe presentar un documento o propuesta formal descriptiva que desglose su metodología de trabajo para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en ISO 9001:2015. Este plan de trabajo debe contemplar e incluir de forma detallada lo exigido en estos términos de referencia.</p>	5 Puntos

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
	<p>El oferente debe considerar que el plan debe describir paso a paso como irá ejecutando la implementación del SGC en el Tribunal Superior Electoral, además de identificar qué apoyo requiere del personal del TSE para el éxito del proyecto. En la presentación de este plan el oferente deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dividir el plan de trabajo en las 4 etapas definidas.</li> <li>b. Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas y el tiempo de duración de cada etapa.</li> <li>c. Descripción de como realizarán la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizarán.</li> <li>d. Especificar el equipo destinado al proyecto (tanto del oferente como requerido de la institución a nivel de roles y responsabilidades), deben incluir hoja de vida del personal.</li> <li>e. Plan de comunicación y entrega de informes que contenga actas de reuniones, registros de incidencias y riesgos, informes sobre el estado del proyecto, puesta en marcha, entrega de reportes, entre otros.</li> <li>f. Debe proveer modelos de documentos usados para registros de actividades/cumplimientos de hitos y/o avances durante el proyecto.</li> <li>g. Riesgos sustanciales del proyecto a gestionar para correcta implementación, según experiencias.</li> </ul> <p>La metodología debe establecer la forma en que los oferentes ejecutaran el servicio objeto de esta contratación. El oferente que obtenga más puntaje será aquel, cuya propuesta se aproxime más a lo contemplado en estos TDR, se debe detallar todo lo que se considere necesario para el desarrollo del objeto.</p>	
<b>TOTAL</b>		<b>60 Puntos</b>

C) Criterio de Evaluación Económica

**Evaluación oferta Económica más conveniente.**

Se procederá a evaluar únicamente las ofertas económicas 'Sobre B' de los oferentes que hayan cumplido con todos los criterios señalados en el numeral 10.1 Criterios de evaluación y, que además hayan superado un mínimo de 48 puntos en la evaluación de la Propuesta Técnica.

La evaluación de la Propuesta Económica consistirá en asignar un puntaje de 40 puntos. En la metodología de evaluación combinada, los precios ofertados serán ponderados bajo puntaje. Esta metodología consiste en identificar la oferta de menor precio y asignarle el puntaje máximo y proceder a la asignación de puntos al resto de las ofertas, en función de la proximidad de éstas con la oferta de menor precio, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican a continuación.

$$P_i = \frac{O_i}{O_m} \times PMPE$$

**Donde:**

i = Propuesta

O<sub>i</sub> = Propuesta Económica

P<sub>i</sub> = Puntaje de la Propuesta Económica

O<sub>m</sub> = Propuesta Económica más baja

PMPE = Puntaje Máximo de la Propuesta Económica

## **9- Evaluación Combinada: Oferta Técnica y Oferta Económica.**

El criterio de evaluación bajo esta modalidad será el siguiente:

Oferta Técnica      60 puntos  
Oferta Económica    40 puntos

Para cada oferente se sumarán las dos ofertas (técnica y económica), se procederá a la adjudicación al oferente que haya presentado la propuesta con mayor puntaje.

## **10- Criterios de Adjudicación**

La adjudicación se hará a un único oferente, que cumpla con las especificaciones técnicas y sea calificada como la oferta que más convenga a la satisfacción del interés general y el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración conforme a la propuesta que presente mayor puntaje.

## **11- Plazo de Mantenimiento de Oferta**

Los oferentes/proponentes deberán mantener las ofertas por el término de 45 días hábiles, contados a partir de la fecha del acto de apertura económica.

El plazo de vigencia de la oferta, requerida en este numeral, será verificado a través del Formulario de Presentación de Ofertas. Las Ofertas que no cumplan por lo menos con el plazo establecido serán eliminadas sin más trámite.

## **12- Tiempo y lugar de entrega**

Los servicios serán iniciados en un plazo no mayor a cinco (5) días después de notificada la Orden de Servicios, según el apartado 4 de los términos de referencias. En caso de retrasos se cobrará una penalidad de un (1%) del valor de la Orden de servicio por cada día de retraso.

Los servicios serán realizados en la Sede Central del Tribunal Superior Electoral, edificio del INDHRI, Quinto piso, Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, República Dominicana.

**EL TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL**, notificará los resultados dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de la expedición del acto administrativo de adjudicación.

Para cualquier consulta o aclaración, del procedimiento en referencia, los datos de contacto son los siguientes:

**Nombre:** Cinthya Montes de Oca

**Departamento:** Compras y Contrataciones.

**Nombre de la Entidad Contratante:** Tribunal Superior Electoral.

**Dirección:** Av. Jiménez Moya, esquina Juan de Dios Ventura Simó, 5to piso del edificio del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, Distrito Nacional.

**Teléfono:** 809-535-0075 Ext.5082

**E-mail:** [compras@tse.do](mailto:compras@tse.do)

Las presentes Especificaciones Técnicas fueron aprobadas por el Comité de Compras y Contrataciones y firmadas digitalmente por: el **Magistrado Fernando Fernández Cruz, Presidente del Comité de Compras; el Lic. Rubén Darío Cedeño Ureña, Secretario General; el Lic. Henrri Cuello Ramirez,**

**Director Jurídico; el Lic. José Joaquín Joa Figuerero, Director Administrativo; la Ing. Yuberquis Alt. Genao Fernández, Directora Planificación y Desarrollo; La Licda. Eulalia Vásquez Núñez, Directora Gestión del Talento Humano; y la Licda. Celsa Contreras Almonte, Encargada, Oficina de Acceso a la Información,** en fecha nueve (09) de octubre del dos mil veinticinco (2025):



Firmado Digitalmente por: Fernando Fernandez Cruz



Firmado Digitalmente por: Rubén Darío Cedeño Ureña



Firmado Digitalmente por: HENRRI CUELLO RAMIREZ



Firmado Digitalmente por: JOSE J. JOA FIGUERO



Firmado Digitalmente por: YUBERQUIS ALT. GENAO FERNANDEZ DE FERRER



Firmado Digitalmente por: EULALIA VASQUEZ NUÑEZ



Firmado Digitalmente por: CELSA CONTRERAS ALMONTE



**TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL**

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)**

**Contratación de Servicio de Consultoría para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015.**

Julio, 2025

*RJF*  
*CRC*



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

### 1. OBJETIVO

Contratar servicios de consultoría para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, mediante generación de la documentación, entrenamiento y supervisión del proceso, con miras a obtener la certificación del Tribunal Superior Electoral

#### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Elaborar un diagnóstico utilizando como referencia la Norma ISO 9001:2015 y medir el grado de avance de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del TSE.
- ✚ Impartir talleres de entrenamiento y capacitación con el objetivo de sensibilizar al personal sobre la implementación y su responsabilidad en cada uno de los aspectos de la Norma ISO 9000:2005: Sistemas de Gestión: Fundamentos y Vocabulario e ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✚ Organizar la estructura documental tomando como referencia las Orientaciones sobre los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015.
- ✚ Brindar asesoría y acompañamiento durante todo el proceso de diseño, implementación, validación y certificación.
- ✚ Elaborar una guía de criterios que faciliten la adecuada selección de la entidad certificadora de la Norma ISO 9001:2015.
- ✚ Acompañar en todo el proceso para la certificación del Tribunal Superior Electoral sobre el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

### 2. ALCANCE

El alcance del servicio de consultoría abarca desde el diagnóstico, diseño, implementación, validación y acompañamiento para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 del Tribunal Superior Electoral, en lo adelante TSE.

El alcance del proyecto se dividirá en cuatro (4) etapas:

- 2.1. Diagnóstico.
- 2.2. Implementación.
- 2.3. Validación.
- 2.4. Certificación.

El oferente debe considerar dentro del alcance del proyecto las siguientes actividades/procesos, los cuales deben formar parte de su oferta:



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

- a) Analizar y valorar cualitativamente los hallazgos identificados en el informe sobre la situación actual del TSE, con la finalidad de definir con precisión los puntos a atacar para el cierre de brechas de cumplimiento de la referida norma.
- b) Elaborar el plan de trabajo sobre las actividades para la ejecución del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (ver apartado 4).
- c) Realizar un análisis sobre el contexto del TSE donde revise y desarrolle lo siguiente:
  - i. Contexto interno y externo
  - ii. Misión, visión y Valores.
  - iii. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.
  - iv. Definición del alcance del sistema de gestión de calidad.
- d) Planificar el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las siguientes actividades:
  - i. Identificación de los procesos y elaboración del mapa de interacción.
  - ii. Diseño y desarrollo de fichas de procesos.
  - iii. Definición de la Política de Calidad.
  - iv. Definición de los objetivos e indicadores de calidad.
  - v. Identificación, análisis y evaluación de los riesgos que puedan impactar en los procesos del Tribunal.
  - vi. Diseñar el modelo y documentación relacionada para el control y administración de los riesgos levantados.
- e) Diseñar los elementos estratégicos, de apoyo y operativos al SGC, como son:
  - i. Elaboración y/o actualización de la información documentada sobre los procesos, incluyendo las entradas y salidas, clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
  - ii. Revisión de la alineación entre las políticas, procesos, y procedimientos claves levantados y documentados.
  - iii. Elaboración y/o actualización de cualquier otra información documentada necesaria para la gestión segura de los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
  - iv. Diseño del plan de capacitación que responda a los requisitos de calidad.
- f) Diseñar los requisitos para la evaluación de desempeño y mejora del SGC, basado en los siguientes lineamientos:
  - i. Establecimiento de un proceso de auditorías internas de calidad y gestión de no conformidades.
  - ii. Integración de un esquema de seguimiento y medición de los procesos requeridos por el SGC, con las prácticas de seguimiento en el TSE.
  - iii. Diseño de los indicadores claves de desempeño (KPI's) de los procesos y su integración en el SGC.

RJG  
CRC



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

### 3. METODOLOGÍA

El programa de consultoría para la adaptación del sistema de gestión se brinda mediante dos sesiones de 4 horas semanales en el TSE, acompañadas de un consultor experimentado, adicional a esto se incluyen días de capacitación y talleres mensuales sobre el SGC, los cuales están incluidos dentro del programa de estandarización. El oferente proponente debe considerar una metodología participativa que involucre todos los procesos/áreas del Tribunal. Esta metodología contempla talleres de análisis, planificación de actividades, levantamiento de procesos, diagramas de flujos y elaboración de documentos.

Tomando como referencia la Norma ISO 9001:2015 la metodología se centrará en 4 pilares básicos:

- a) Enfoque basado en procesos (Orientaciones sobre el Concepto y Uso del Enfoque basado en Procesos para el Sistema de Gestión: ISO/ TC 176/ SC 2.
- b) Despliegue de objetivos e indicadores (Sistema de Gestión de la Calidad. Guía para la implementación de Sistema de Indicadores: UNE 66175: 2003)
- c) Satisfacción al cliente (Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones: ISO 10002 2004)
- d) Mejora continua (Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental: ISO 19011 2018 y Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización. Enfoque de Gestión de la Calidad: ISO 9004 2009.

El trabajo contempla cuatro etapas básicas, divididas a su vez en actividades. Estas son las siguientes:

#### 3.1. Etapa 1: Diagnóstico

En esta etapa se evaluará la institución para valorar el grado de avance, fortalezas y debilidades. La etapa de diagnóstico contempla las siguientes actividades:

Actividad 1. Elaboración y aplicación de un cuestionario para medir el grado de cumplimiento de la estructura documental del Sistema de Gestión según la Norma ISO 9001:2015.

Actividad 2. Elaboración de un informe de valoración, una vez procesada y analizada la información obtenida.

Actividad 3. Elaboración del plan de trabajo para la implementación.

#### 3.2. Etapa 2: Implementación

En esta etapa se realiza el levantamiento y documentación de los procesos en base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, luego su aprobación y por último su implementación, asegurando que lo establecido y aprobado en los documentos sea lo ejecutado. La etapa de implementación contempla las siguientes actividades:



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

Actividad 1: Revisión por criterio de la Estructura Documental según las recomendaciones oficiales de la Norma ISO 9001:2015. Esta documentación comprende Mapa de Procesos, Manual de Procesos, Instructivos y Registros según la Norma ISO 10013:2021 (Directrices para la Documentación del Sistema de Calidad) y Orientaciones sobre los requisitos de la Documentación de la Norma ISO 9001:2015.

Actividad 2: Presentación de la Estructura Documental ante las Autoridades designadas.

Actividad 3: Documentación, aprobación e implementación de los documentos.

Actividad 4: Capacitación durante todo el proceso, se incluyen días de capacitación y talleres mensuales sobre el SGC.

### **En esta etapa se impartirán talleres de entrenamiento para fortalecer lo siguiente:**

1. Habilidad de los participantes en el manejo del sistema en su área de desempeño.
2. Habilidad de los participantes en las actividades de documentación, riesgos y acciones correctivas.

Los talleres mínimos a impartir tenemos:

1. Sensibilización a la Alta Dirección y al personal sobre las Normas ISO.
2. Taller 1: Requerimientos Básicos de la Norma ISO 9001:2015.
3. Taller 2: Básico de Documentación y Gestión por Procesos.
4. Taller 3: Gestión de Indicadores.
5. Taller 4: Análisis de Causa Raíz / Acciones Correctivas.
6. Taller 5: Tratando con Auditores Internacionales.
7. Taller 6: Gestión de Riesgos.
8. Taller 7: Auditoría Interna.
9. Taller 8: Sobre las 5" S Orden y Limpieza.

### **3.3. Etapa 3: Validación**

Esta etapa tiene como objetivo garantizar el plan de mantenimiento al Sistema de Gestión de la Calidad. La etapa de validación contempla las siguientes actividades:

Actividad 1: Elaboración conjunta de un Programa de Auditoría según la Norma ISO 19011 2018.

Actividad 2: Ejecución de auditorías internas de seguimiento para evaluar la implementación del sistema.

Actividad 3: Acompañamiento en la formulación de las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejoras, como resultante del informe de Auditoría Interna.

### **3.4. Etapa 4: Certificación**

Esta etapa tiene como objetivo brindar acompañamiento al Tribunal en su proceso de Auditoría Externa. La etapa de certificación contempla las siguientes actividades:

Actividad 1: Elaboración conjunta de una guía de criterios que faciliten la adecuada selección de la entidad certificadora de la Norma ISO 9001:2015.

Actividad 2: Acompañamiento para la elaboración de los planes de acción que se deben enviar a la entidad certificadora para obtención del certificado.

CRC  
R-98 5



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

Para la ejecución efectiva de la consultoría, se requiere un equipo de expertos que deben estar al servicio del proyecto. Este equipo será responsable de asegurar la efectividad del proyecto (tiempos y resultados) juntamente con su personal designado.

El oferente debe contemplar en su propuesta, todas las actividades adicionales que se requieran para lograr la implementación del SGC en el TSE y su metodología de trabajo deben estar basada en los siguiente:

- i. **La mejora de los procesos existentes.** El equipo consultor debe aprovechar las iniciativas anteriores y en curso de la institución y buscar oportunidades de mejora al desempeño de los procesos.
- ii. **Participación.** El equipo consultor debe trabajar de manera activa con el dueño del proceso y sus colaboradores con el objetivo de transferir el conocimiento.
- iii. **Personalización.** La propuesta debe adaptarse a las necesidades particulares del TSE; las soluciones se basan en el consenso de todas las partes interesadas.
- iv. **Planificación.** El proceso de implementación debe regirse por el tiempo específico indicado en el apartado 4 de este documento. El equipo consultor debe ofrecer seguimiento permanente para asegurar la planificación e implementación adecuada de cada actividad y estar abiertos a las necesidades de seguimiento y comunicación que tenga la institución.
- v. **Mejora continua.** El sistema de gestión debe desarrollarse como una acción permanente de mejora.

#### 4. PLAN DE TRABAJO.

El proveedor debe entregar un plan de trabajo lo suficientemente detallado, que contenga cada una de las etapas del proyecto, incluyendo la planificación y levantamiento de las informaciones. Como base para la elaboración de este plan, el proveedor deberá considerar:

4.1. Incluir cada etapa del proyecto (ver apartado 3) en un plazo no mayor a lo siguiente:

Etapas 1 diagnóstico: un (1) mes

Etapas 2 implementación: cinco (6) meses

Etapas 3 validación: tres (3) meses

Etapas 4 certificación: dos (2) meses

4.2. El plan de trabajo debe contener la secuencia de implementación de las diferentes etapas y sus actividades y distribución de responsabilidades entre el proveedor y el Tribunal Superior Electoral.

**Nota:** a partir de la firma del contrato, la reunión de inicio del proyecto debe realizarse en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables.

CRC  
RJT



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

### 5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO.

Se requieren los servicios de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos relacionados a los requisitos exigidos por la referida norma, en materia de lo siguiente:

1. **Análisis de brechas de hallazgos identificados en el diagnóstico.** Debe realizarse un análisis cualitativo de brecha sobre los hallazgos del diagnóstico. El análisis se debe presentar en un informe indicando sus resultados y las recomendaciones sobre las brechas a fin de lograr el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.
2. **Plan de trabajo de implementación.** El plan debe incluir todas las actividades necesarias para lograr la implementación del SGC, además debe incluir el tiempo estimado para la Auditoria Externa, conforme se establece en el apartado 4.
3. **Reporte análisis del contexto y apoyo y actualización del PEDI.** Analizar y elaborar un reporte sobre el contexto interno y externo del Tribunal y sus partes interesadas con miras a cumplir los requisitos de la norma. Además, apoyar al equipo de Planificación y Desarrollo en las adecuaciones que sean necesarias sobre recursos estratégicos a fin de incluir los elementos requeridos para la implementación de la referida norma.
4. **Información documentada respecto a la identificación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.** Reporte o documento que valide la determinación del alcance del SGC, cumpliendo con lo indicado en la norma.
5. **Mapa de inventario de procesos.** Levantamiento y diseño del mapa de procesos del tribunal, y la elaboración del inventario de procesos o lista maestra para el control de documento.
6. **Política, objetivos e indicadores de calidad.** Diseñar la política, objetivos e indicadores de calidad, acorde con los propósitos establecidos, incluyendo el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejora continua. Esta política debe realizarse junto a las autoridades designadas.
7. **Modelo y matriz de riesgos y oportunidades.** Determinar y analizar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los procesos y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Elaborar una matriz de todos los riesgos y sus posibles indicadores para controlarlos.
8. **Plan de capacitaciones conforme al cumplimiento de los requisitos mínimo de calidad de la norma ISO 9001:2015.** Definir en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo el plan de capacitaciones para el personal, tanto de sensibilización, como que requieran de competencias para mantener el SGC, este plan debe identificar la posiciones y los niveles académicos necesario para asegurar que las personas que puedan afectar el rendimiento del SGC sean competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia.
9. **Propuesta de la estructura para la administración del sistema de gestión ISO.** Elaborar una propuesta sobre la estructura organizacional para la administración del SGC, esta propuesta debe incluir nombre de las posiciones, breve descripciones del puesto, ubicación dentro de la estructura organizacional y sus procesos para lograr que el SGC se conserve en el tiempo.



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

10. **Requerimientos e insumos para el plan de comunicaciones del sistema de gestión de calidad.** Definir los requisitos y canales, para el desarrollo del plan de comunicaciones del SGC, garantizando su aplicación y entendimiento en las partes interesadas y dentro de la institución.
11. **Información documentada controlada de los procesos (Manuales, políticas y procedimientos).** Revisar los formatos de la documentación controlada y verificar el nivel de cumplimiento en relación con los requisitos exigidos por la norma; ajustar los puntos que sean necesarios para asegurar/mejorar el nivel de cumplimiento. En adición, documentar todos los procesos estratégicos, de apoyo y operativos (manuales, políticas, procedimientos, formularios, etc.) necesarios para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC. Sobre este punto, se debe incluir el diseño del procedimiento para el control de los documentos y sus versiones.
12. **Fichas de procesos KPI's.** levantar y elaborar las fichas de procesos correspondientes a los indicadores claves de desempeño (KPI's) para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC, de acuerdo con el requisito 9 de la norma.
13. **Modelo y documentación para mejora continua.** Diseñar, documentar e implementar modelo de mejora continua integral a fin de mantener el SGC.
14. **Auditoría interna para evaluar la implementación del SGC.** Realizar la auditoría interna previo a la auditoría externa de la empresa certificadora. El objetivo de esta auditoría es garantizar la implementación del SGC y determinar el plan de acciones correctivas. Se debe incluir el diseño del procedimiento y criterios de auditoría interna y para mantener el SGC y garantizar la mejora continua. El oferente deberá contar con expertos en auditorías internas del SGC ISO 9001:2015, para garantizar el correcto funcionamiento e implementación dentro de la institución.
15. **Acompañamiento en la fase de Auditoría Externa o de certificación del SGC.** El oferente debe contemplar en su propuesta, la etapa de acompañamiento en la realización de la auditoría para certificación y para la documentación del plan de acción a ser remitido a la entidad certificadora del SGC TSE bajo la norma ISO 9001:2015.

### 6. REQUISITOS DEL OFERENTE, TANTO PARA SU SELECCIÓN O SI RESULTA ADJUDICATARIO DE LOS SERVICIOS:

- a) El oferente debe poseer su Registro de Proveedor del Estado (RPE) en estado activo; además deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- b) Los oferentes deben tener más de 7 (siete) años de experiencia demostrable en implementación de sistema de gestión, mejora de procesos, productividad y sistemas de calidad.
- c) Los oferentes deben proveer listado de clientes con los que hayan trabajado procesos de implementación/certificación del SGC ISO 9001:2015. Tendrán prioridad aquellos con experiencias en instituciones gubernamentales.
- d) Los oferentes deben presentar al menos siete (7) proyectos de asesoría/consultoría con implementación exitosa del proyecto SGC ISO 9001:2015 a clientes diferentes; cinco (5) de estas implementaciones exitosas deben ser instituciones públicas. Las implementaciones deben tener un alcance similar o superior a lo requerido y se medirán por las certificaciones alcanzadas de la norma



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

- y debe especificarse el alcance de su participación (Ej.: si implementaron el alcance completo o parcial del proyecto y porque).
- e) El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas. El TSE a través de su equipo pericial podrá indagar sobre los trabajos realizados y el éxito de las implementaciones trabajadas.
  - f) El oferente debe poseer una certificación mayor a 5 años que los acredite con la competencia de auditor líder en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.
  - g) Los oferentes deben presentar como parte de propuesta técnica su Metodología y Plan de trabajo (ver apartados 3 y 4) que especifique un esquema de planificación, análisis, diseño y verificación que permita implementar todos los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, incluyendo los siguientes aspectos:
    - h)
      - i. Dividir el plan de trabajo en las etapas definidas.
      - ii. Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas y el tiempo de duración de cada etapa.
      - iii. Descripción de como realizaran la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizaran.
      - iv. Organigrama del equipo destinado al proyecto (tanto del oferente como requerido de la institución a nivel de roles y responsabilidades).
      - v. Especificar el equipo de trabajo indicando roles de los especialistas que se asignaran al proyecto. Adicional, deben incluir hoja de vida de este personal.
      - vi. Plan de comunicación y entrega de informes que contenga actas de reuniones, registros de incidencias y riesgos, informes sobre el estado del proyecto, puesta en marcha, entrega de reporte, entre otros.
      - vii. Debe proveer modelos de documentos usados para registros de actividades/cumplimientos de hitos y/o avances durante el proyecto.
      - viii. Riesgos sustanciales del proyecto a gestionar para correcta implementación, según experiencias.
    - i) En esta Metodología y Plan de trabajo el oferente debe describir paso a paso como ira ejecutando la implementación del SGC ISO 9001:2015 en el Tribunal. Además, debe identificar qué apoyo requiere del personal del TSE para el traspaso del conocimiento y en sentido general el éxito del proyecto.
  - i. Los oferentes deberán presentar el cronograma contenido en el plan de trabajo propuesto en formato Gantt, este cronograma deberá estar presentado en formato de hoja de cálculo (MS-Excel) y PDF, en donde se pueda apreciar:
    - Las distintas tareas e hitos del proyecto;
    - Fecha de inicio y finalización de cada tarea;
    - Recursos humanos del oferente y del TSE requeridos;
    - Ruta crítica;

CRC  
BJE



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

- j) Los oferentes deberán contemplar en su propuesta todo el personal necesario para cumplir con las fechas de la implementación del SGC ISO 9001:2015.
- k) El oferente se compromete a que, en caso de existir situaciones presentadas por el TSE de conductas no apropiadas en su equipo de trabajo o que vayan en detrimento del avance, fluidez y armonía del proyecto, el proveedor sustituirá a la persona del conflicto, por un personal de igual o mejor competencia técnica del sustituido.
- l) Por cualquier motivo que implique sustitución de personal (por razones reportada por el TSE o propia del oferente), previo a ser sustituido se debe remitir las credenciales y hoja de vida de los recursos nuevos para ser constatados y aceptados por el TSE.
- m) El oferente adjudicado debe documentar las actividades y reuniones que se realizan, debe llevar el control de cambio del proyecto con las distintas aprobaciones.
- n) Una vez iniciado los trabajos de consultoría, el oferente adjudicatario, no podrá hacer ningún reclamo de estos puntos, indicando desconocimiento de las responsabilidades enumeradas en estos términos de referencia, así como cualquier otro soporte del proceso y/o documento presentado en la oferta.
- o) El oferente en caso de ser necesario para la ejecución del trabajo, debe estar disponible a movilizarse en el interior del país donde operan las oficinas de servicio al ciudadano del Tribunal, en Santo Domingo como en el interior del país.

### Requisitos al personal de la empresa:

- **Gerente o Líder del Proyecto:** especialista en implementación del SGC ISO 9001: 2015. este consultor deberá diseñar y proponer actividades para lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma y los diferentes planes que deben diseñarse para la implementación. Deberá servir de guía durante los levantamientos de información de los procesos para cada uno de los puntos que son requeridos por la norma de calidad. Dirigir y planificar la auditoria interna del sistema de gestión durante su implementación.
  - Debe poseer una experiencia de mínimo siete (7) años en implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.
  - Debe haber dirigido al menos siete (7) implementaciones exitosas del SGC ISO 9001:2015. Las cuales debe demostrar mediante documentación.
  - Debe estar certificados como auditor líder ISO 9001:2015.
  - Especialista en auditoria de calidad y planes de acciones de correctivas para garantizar el diseño adecuado y la implementación del sistema.
  - Certificación en Gestión de Proyectos.
- **Mínimo un (1) consultor senior Ingeniero de proceso** especialista en levantamiento, diseño y documentación de procesos. Responsable de realizar los levantamientos de procesos para la redacción de la información documentada, el diseño de diagramas de flujos y todas las actividades relacionadas al



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

proyecto. Deberá dar el seguimiento correspondiente para las actividades y tareas para el plan de trabajo para cumplir con los tiempos establecidos.

### 7. PROPUESTA TÉCNICA

Las empresas y/o personas participantes para la Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, debe presentar la propuesta técnica que contenga los siguientes documentos:

1. Plan de trabajo estructurado, incluyendo cronograma de implementación no mayor a 12 meses.
2. Metodología de trabajo.
3. Experiencia del oferente e Implementaciones realizadas de ISO 9001:2015, (mínimo siete (7) implementaciones en instituciones reconocidas), debe presentar certificaciones de clientes.
4. Equipo de trabajo y roles a desempeñar en el Proyecto (mínimo dos (2) personas dedicadas al Proyecto).
5. Curriculum Vitae 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).
6. Especificar requerimientos especiales con que debe cumplir nuestra institución para llevar a cabo el proceso.

### 8. DURACIÓN Y LUGAR.

Las actividades de la presente consultoría serán efectuadas en las oficinas del Tribunal Superior Electoral ubicada en Av. Jiménez Moya, esquina Juan de Dios Ventura, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estéreo Hondo, Santo Domingo, D.N. República Dominicana, en algunos casos puede existir la posibilidad de visitar otras localidades de la institución, en donde operan oficinas de servicios al ciudadano. La modalidad de trabajo será presencial. El consultor y/o empresa seleccionada deberá de disponer al menos de 24 horas laborables semanales dedicados a este Proyecto. El tiempo para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en el Tribunal Superior Electoral incluyendo el acompañamiento durante el proceso de certificación, el tiempo total debe ser no mayor de 12 meses (1 año), contados a partir de la firma de contrato.

### 9. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

El oferente que resulte Adjudicatario deberá coordinar sus actividades con la Dirección de Planificación y Desarrollo del Tribunal Superior Electoral, para lo cual deberán programarse reuniones periódicas de trabajo para evaluar.

CRC  
RDF



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

### 10. CRITERIO DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Para la evaluación de las ofertas y la selección del proveedor se considerará la calidad de la Oferta Técnica y el costo de la Oferta Económica. La puntuación máxima asignada a la Oferta Técnica es de 60 puntos y para la económica es de 40 puntos. El puntaje mínimo aceptable para la oferta técnica es de 48 puntos. Los proponentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificado.

Para la evaluación de las ofertas técnicas se tomarán en cuenta, entre otras consideraciones, el Plan de trabajo, la metodología, experiencia de la empresa y del equipo de trabajo y la formación del equipo de trabajo. La puntuación asignada para cada uno de los apartados a evaluar en las siguientes:

#### 10.1. Criterio de Evaluación Oferta Técnica.

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
1	<p><b>Presentar Experiencia del oferente en proyectos similares (5 puntos).</b> El oferente debe presentar al menos siete (7) implementaciones del SGC ISO 9001: 2015 preferiblemente del sector público se valorará la certificación alcanzada de la norma.</p> <p><b>Cartas de referencia de los trabajos (5 puntos).</b> El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas, logrando la certificación.</p>	10 Puntos
2	<p><b>Equipo de trabajo; Experiencia profesional.</b> El oferente debe detallar la experiencia profesional de su personal destinado al proyecto (experiencia del personal curriculum vitae de estos) el cual deberá cumplir con lo exigido en estos términos de referencia. El personal propuesto en la oferta debe ser el mismo que forme parte del proyecto de consultoría. Deben anexar los soportes y evidencias que demuestren lo indicado en el curriculum vitae.</p> <p><b>Experiencia Gerente Líder del Proyecto (10 puntos),</b> demostrar que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Debe poseer una experiencia de mínimo siete (7) años en implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.</li><li>- Debe haber dirigido al menos siete (7) implementaciones exitosas del SGC ISO 9001:2015. Las cuales debe demostrar mediante documento con sus soportes.</li><li>- Ha realizado más de 10 auditorías internas de sistemas de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015.</li><li>- Demostrar que ha impartido talleres sobre los temas relacionados a la implementación del SGC bajo la norma ISO 9001: 2015.</li><li>- Experiencia en Gestión de Proyectos.</li></ul>	20 Puntos

CRC  
RJE



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
	<p><b>Experiencia del Ingeniero de procesos (10 puntos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Debe poseer experiencia mínima de tres (3) años en procesos de preparación para la certificación bajo norma ISO 9001:2015.</li><li>- Haber participado en la realización de auditorías internas de sistemas de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015.</li></ul> <p>Se valorará las fortalezas técnicas y experiencias del equipo propuesto para ejecutar el servicio.</p>	
3	<p><b>Estudios:</b> Demostrar mediante currículum vitae y su soporte que cuenta las capacitaciones y/o certificaciones especificadas:</p> <p><b>Gerente o Líder del Proyecto: (9 puntos).</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estudio académico relacionado con la Calidad.</li><li>- Certificación de Auditor líder ISO 9001:2015, bajo organismo oficial acreditado.</li><li>- Certificación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015.</li><li>- Especialista en auditoria de calidad.</li><li>- Certificación sobre Acciones correctivas para garantizar el diseño adecuado y la implementación del sistema.</li><li>- Certificación en Gestión de Proyectos.</li><li>- Certificación en herramientas 5" s.</li></ul> <p><b>Ingeniero de Procesos (6 puntos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estudio académico relacionado con la Calidad.</li><li>- Certificación de Auditor líder ISO 9001:2015, bajo organismo oficial acreditado.</li><li>- Certificación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015</li><li>- Certificación sobre Acciones correctivas para garantizar el diseño adecuado y la implementación del sistema.</li><li>- Certificación en herramientas 5" s.</li></ul> <p>Se valorará la preparación del equipo propuesto para ejecutar el servicio.</p>	15 Puntos
4	<p><b>Plan de Trabajo (10 puntos):</b></p> <p>El oferente debe entregar un plan de trabajo lo suficientemente detallado, que contenga cada una de las etapas del proyecto, incluyendo la planificación y levantamiento de las informaciones. Como base para la elaboración de este plan, el proveedor deberá considerar:</p>	10 Puntos



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
	<p>4.1. Incluir cada etapa del proyecto (ver apartado 3) en un plazo no mayor a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Etapa 1 diagnóstico: un (1) mes</li><li>Etapa 2 implementación: seis (6) meses</li><li>Etapa 3 validación: tres (3) meses</li><li>Etapa 4 certificación: dos (2) meses</li></ul> <p>4.2. El plan de trabajo debe contener la secuencia de implementación de las diferentes etapas y sus actividades y distribución de responsabilidades entre el proveedor y el Tribunal Superior Electoral.</p> <p>4.3. Se calificará la claridad, oportunidad y coordinación de la programación efectuada en el cumplimiento del objeto de la contratación.</p> <p><b>Nota:</b> a partir de la firma del contrato, la reunión de inicio del proyecto debe realizarse en un tiempo no mayor a cinco (5) días laborables.</p>	
5	<p><b>Metodología (10 puntos).</b></p> <p>El oferente debe presentar un documento o propuesta formal descriptiva que desglose su metodología de trabajo para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en ISO 9001:2015. Este plan de trabajo debe contemplar e incluir de forma detallada lo exigido en estos términos de referencia. El oferente debe considerar que el plan debe describir paso a paso como irá ejecutando la implementación del SGC en el Tribunal Superior Electoral, además de identificar qué apoyo requiere del personal del TSE para el éxito del proyecto. En la presentación de este plan el oferente deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Dividir el plan de trabajo en las 4 etapas definidas.</li><li>b. Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas y el tiempo de duración de cada etapa.</li><li>c. Descripción de como realizarán la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizarán.</li><li>d. Especificar el equipo destinado al proyecto (tanto del oferente como requerido de la institución a nivel de roles y responsabilidades), deben incluir hoja de vida del personal.</li><li>e. Plan de comunicación y entrega de informes que contenga actas de reuniones, registros de incidencias y riesgos, informes sobre el estado del proyecto, puesta en marcha, entrega de reportes, entre otros.</li><li>f. Debe proveer modelos de documentos usados para registros de actividades/cumplimientos de hitos y/o avances durante el proyecto.</li><li>g. Riesgos sustanciales del proyecto a gestionar para correcta implementación, según experiencias.</li></ul>	5 Puntos

CRC  
R/A



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

Núm.	Criterio de Evaluación Oferta Técnica Bajo la Modalidad de Puntaje.	Puntaje
	La metodología debe establecer la forma en que los oferentes ejecutaran el servicio objeto de esta contratación. El oferente que obtenga más puntaje será aquel, cuya propuesta se aproxime más a lo contemplado en estos TDR, se debe detallar todo lo que se considere necesario para el desarrollo del objeto.	
<b>TOTAL</b>		<b>60 Puntos</b>

### 10.2. Criterio de Evaluación Oferta Económica.

#### Evaluación oferta Económica más conveniente.

Se procederá a evaluar únicamente las ofertas económicas 'Sobre B' de los oferentes que hayan cumplido con todos los criterios señalados en el numeral 10.1 Criterios de evaluación y, que además hayan superado un mínimo de 48 puntos en la evaluación de la Propuesta Técnica.

La evaluación de la Propuesta Económica consistirá en asignar un puntaje de 40 puntos. En la metodología de evaluación combinada, los precios ofertados serán ponderados bajo puntaje. Esta metodología consiste en identificar la oferta de menor precio y asignarle el puntaje máximo y proceder a la asignación de puntos al resto de las ofertas, en función de la proximidad de éstas con la oferta de menor precio, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican a continuación.

$$P_i = \frac{O_m}{O_i} \times PMPE$$

#### Donde:

i = Propuesta

O<sub>i</sub> = Propuesta Económica

P<sub>i</sub> = Puntaje de la Propuesta Económica

O<sub>m</sub> = Propuesta Económica más baja

PMPE = Puntaje Máximo de la Propuesta Económica

### 10.3. Evaluación Combinada: Oferta Técnica y Oferta Económica.

El criterio de evaluación bajo esta modalidad será el siguiente:

Oferta Técnica 60 puntos

Oferta Económica 40 puntos

Para cada oferente se sumarán las dos ofertas (técnica y económica), se procederá a la adjudicación al oferente que haya presentado la propuesta con mayor puntaje.



## TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL

### 11. FORMA Y CONDICIÓN DE PAGO.

Para el pago se utilizarán las entregas conforme establecen las etapas descritas en estos términos de referencia en el apartado 3 considerando los productos por cada etapa; así como los tiempos establecidos correspondientes a cada etapa, como se muestra en la tabla siguiente:

Núm.	Productos	% De Pago	Tiempo estimado para entrega
1	Firma del contrato	15%	Una (1) semana luego de aprobada la asesoría.
2	Etapa uno (1) diagnóstico y; Etapa dos (2) implementación.	50%	A partir de la firma del contrato. Un (1) mes para la etapa 1; seis (6) meses para la etapa 2. Total, siete (7) meses.
3	Etapa tres (3) Validación	15%	Tres (3) meses.
4	Etapa cuatro (4) Certificación	20%	Dos (2) meses.
		<b>100%</b>	

### 12. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato de la presente contratación será aproximadamente dieciocho (18) meses contados a partir de la firma de contrato.

### 13. 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 adicional para el desarrollo de esta asesoría, será bajo su propia responsabilidad y costo.

El/la asesor/a deberá mantener total confidencialidad a las informaciones sensitivas del Tribunal.

**Cristina Ramírez Caballero**  
Analista II-Planificación y Desarrollo  
Perito

**Richard Lantigua Febrillet**  
Analista II-Planificación y Desarrollo  
Perito