**ACLARATORIA N° 1**

**SP N° 03/2015**

***"Actualización de Manual de Cargos, Funciones y Procedimientos; y Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, para el Proceso de otorgamiento de pensiones a Herederos de Jubilados", para la DGJP.***

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Para las empresas internacionales que tienen residencia en el país, qué documentos deberían presentar? | Todos los interesados que se hayan presentado como empresa extranjera en la etapa de Manifestación de Interés, en su Propuesta deberán presentar las documentaciones correspondientes de su país de origen. |
| 2. | De acuerdo al punto 7, plazo de ejecución: 9 meses de contrato presenciales.<br>Pregunta:<br>a. Para cuántas personas sería el taller?<br>b. Se hablan de un solo taller o más de uno?<br>c. El mismo sería dentro de la sede del Ministerio de Hacienda? | a. Los talleres de presentación serían para la totalidad de funcionarios de la DGJP, un máximo de 94 personas.<br>b. Se estima que un solo taller sería insuficiente para la cantidad de funcionarios de la DGJP. Cantidad de talleres a acordar.<br>c. Los talleres se realizarán en el local de la DGJP. |
| 3. | En la página web de la DNCP figura que el monto referencia es de Gs. 402.498.754, en tanto que en los TDRs figura como "Costo estimado total del trabajo: Gs. 273.840.000".<br>Pregunta:<br>Cuál es finalmente el monto de referencia para este llamado? | Ratificamos que lo válido es lo que se encuentra publicado en la Solicitud de Propuesta, y que copiado dice: "*IAC 14.1.2 - Costo estimado total del trabajo:* ***Gs. 273.840.000 (Guaraníes Doscientos setenta y tres millones ochocientos cuarenta mil),*** *impuestos incluidos, conforme a la Cláusula IAC 25.1*". |
| 4. | Cuál es la pertinencia del Consultor Residente, cuáles serían sus funciones / actividades?, considerando que para los diferentes productos del llamado se presenta un equipo de profesionales, ante lo cual los TDRs, no indican cuales serían sus funciones y el presupuesto no permite la dispersión mínima de recursos. | El Consultor Residente forma parte del Plantel de Consultores, y las funciones y actividades serán asignadas por la Consultora contratada con base a los productos e informes se encuentran claramente solicitados en los Términos de Referencia. |
| 5. | En la página 44 de los TDRs, 8.b, habla de "en total ocho informes mensuales de avance del proyecto y en otro apartado, de que serán requeridos otros informes, los cuales no tendrán costos para la convocante", sería bueno precisar en relación a los informes / productos de la consultoría, pues en los informes de productos, se dispone de suficiente información de avance de procesos y de un informe final, compilando todo lo actuado; **favor precisar la cantidad de informes con la debida orientación, a fin de evitar superposición y dispersión de recursos.** | La consultora deberá presentar 4 (cuatro) informes mensuales de avance correspondiente al Producto "Actualización del Manual de Organización, Cargos, Funciones y Procedimientos" y 8 (ocho) informes mensuales de avance correspondiente al Producto "Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad", INDEPENDIENTEMENTE DE LOS INFORMES QUE SE DEBEN PRESENTAR PARA EL PAGO CORRESPONDIENTE QUE SON 5 INFORMES MÁS EL INFORME FINAL. |
| 6. | PROCESO OTORGAMIENTO DE PENSIONES (DENOMINACION:ALCANCE)<br>La Consultora evaluará los perfiles de los funcionarios de la DGJP a fin de | La DGJP se encargará de proveer el personal de contraparte adecuado. |

| | | |
|---|---|---|
| | asesorar al Director en el nombramiento del Representante de la Dirección, el Coordinador/a de la Calidad y los miembros componentes del Comité de Calidad, en un todo de acuerdo y conforme al requerimiento 5.5.2. de la Norma NP ISO 9001:2008.<br><br>**Consulta:** Para nombrar al Representante de la Dirección, la persona debe conocer las Normas ISO 9001, que pasa si la institución no cuenta con ese perfil?. | |
| 7. | Alcance de la Certificación:<br>En el enunciado señala que la implementación del SGC ISO 9001 es para el proceso: "Otorgamiento de Pensiones a Herederos de Jubilados".<br><br>Al respecto, es importante conocer los otros procesos para comprender de qué manera puede afectar al alcance de la certificación. Ej.: en una empresa se puede certificar solamente el proceso de: "Atención a Clientes", Servicio Técnico, Pagos a Proveedores, etc. Una vez definido el proceso a certificar (alcance), no podrá aducirse certificar otro proceso. El alcance de cada proceso conlleva tiempo y costo.<br><br>Asimismo, es importante conocer los procesos de apoyo para sustentar la implementación del SGC, porque ellos deberán constar en el Manual de la Calidad y Mapa de Procesos.<br>**Consulta:**<br>Que otros procesos desarrolla la DGJP que están directamente relacionados con el "Otorgamiento de Pensiones a Herederos de Jubilados"? | El proceso de **"Otorgamiento de Pensiones a Herederos de Jubilados**", NO TIENE ningún otro proceso de apoyo que le afecte. En cuanto a otros procesos que desarrolla la DGJP directamente relacionado **es el Proceso de Pago**, que se realiza con posterioridad al otorgamiento de la pensión mediante un acto administrativo (Resolución). El alcance de la certificación <u>será hasta la emisión del acto administrativo.</u> |
| 8. | Determinación de indicadores o Tablero de Control de Objetivos<br>**Consulta:**<br>Será diseñado en términos de ejercicios anuales u otros periodos?, por ejemplo relacionados desde el momento de la certificación. | La Consultora es la responsable de determinar los indicadores en base a las Políticas de Calidad y los Objetivos de calidad, y definir en base a ello el periodo de medición de los indicadores. |
| 9. | Elaboración de Plan de Auditoria<br>**Consulta:**<br>Cuantas auditorías internas pretende ejecutar la institución?, antes del proceso de certificación. | Como mínimo dos (2) auditorías, una auditoría previa a cada auditoría de pre-certificación. |
| 10. | Encuesta de satisfacción de clientes/beneficiarios/usuarios<br>**Consulta:** | Teniendo en cuenta que el TDR en el punto p. establece Preparación de Resumen de Encuestas, es la Consultora la que debe realizar todo lo |

| | | |
|---|---|---|
| | Quien realizará la encuesta de satisfacción?, funcionarios de la institución o los consultores?. | concerniente a la encuesta desde la formulación de las preguntas hasta la realización de la encuesta, caso contrario no podrá preparar el resumen de la misma. |

Carlos Noguera
Coordinador de Adquisiciones y Contrataciones
Unidad Técnica de Programas

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FISCAL II
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR