

LICITACIÓN PÚBLICA N° 21/2017



TÉRMINOS DE REFERENCIA - TDR

“SERVICIO DE CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 DE LA EMPRESA PORTUARIA ARICA”

Arica, septiembre 2017

Índice de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	OBJETIVO GENERAL DE LA CONSULTORÍA	2
3.	OBJETIVO ESPECIFICOS.....	2
4.	ALCANCES DEL TRABAJO A REALIZAR	2
7.	CONDICIONES GENERALES.....	5
8.	PROFESIONALES DE LA CONSULTORA – EQUIPO TECNICO.	5
9.	DE LOS INFORMES Y PLAZOS.....	6
10.	ANTECEDENTES DISPONIBLES PARA EL OFERENTE ADJUDICADO.	6

1. INTRODUCCIÓN.

La Empresa Portuaria Arica (EPA), es una empresa del Estado que se rige por la ley 19.542 y en lo no previsto por ella, por las normas aplicables a las sociedades anónimas abiertas.

En 2004 concesionó las operaciones y servicios portuarios a la empresa TPA S.A., concesión que expira en 2034.

A partir de 2004, las funciones de EPA corresponden a la administración del contrato de concesión y al arrendamiento de áreas portuarias que no se incluyeron en la concesión de 2004. Adicionalmente, se construye un antepuerto para camiones y una zona de respaldo portuaria en un recinto localizado fuera del puerto.

A partir de 2010 EPA ha definido en su planificación estratégica avanzar en la gestión medio ambiental.

En 2017 ha iniciado un proceso de implementación y certificación en la norma ISO 9001 y 14001, versión 2015. Por lo tanto, EPA pretende iniciar la etapa de auditoría externa de su sistema.

2. OBJETIVO GENERAL DE LA CONSULTORÍA

El Objetivo del servicio es obtener la Certificación externa del Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la Empresa Portuaria Arica a través de la Evaluación, Auditoría y Seguimiento de conformidad del sistema.

3. OBJETIVO ESPECIFICOS

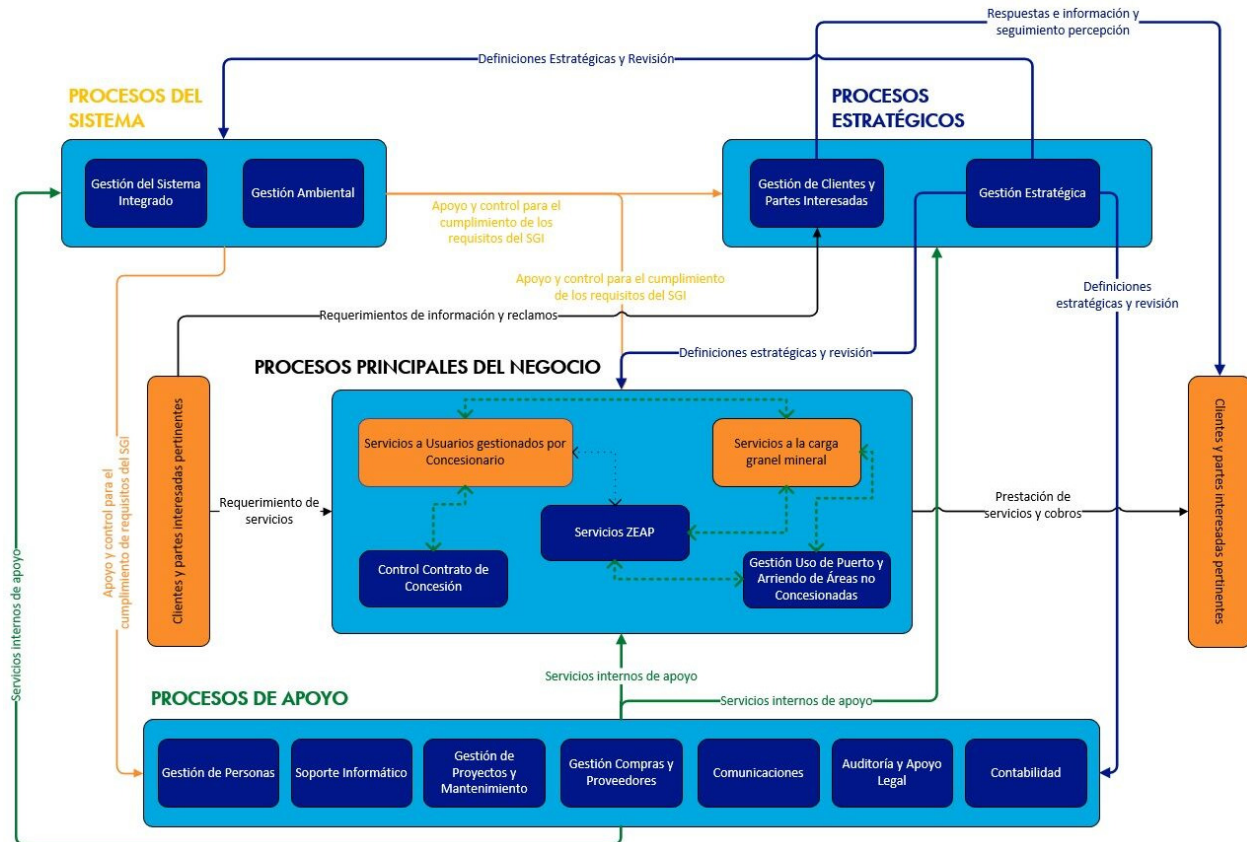
- Identificar el nivel de conformidad de la Implementación del Sistema de Gestión de la EPA, basado en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- Identificar las brechas, traducidas en No Conformidades y Observaciones, que el sistema pudiese presentar;
- Acceder a la certificación del Sistema de gestión de EMPRESA PORTUARIA ARICA bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, en el caso de que el sistema sea conforme a las normas auditadas o se hayan subsanado las no conformidades luego de detectadas;
- Contar con un servicio de seguimiento del sistema de gestión posterior a la auditoría de certificación de al menos 2 años consecutivos.

4. ALCANCES DEL TRABAJO A REALIZAR

Realizar una auditoría a los procesos de la Empresa Portuaria Arica, utilizando como referencia las Norma ISO 9001:2015 y Norma ISO14001:2015, en el siguiente Alcance del Sistema de Gestión:

“Administración, desarrollo, explotación y conservación del Puerto de Arica y de la Zona Extensión Actividad Portuaria (ZEAP), comprendido por su frente de atraque N°1 y sus zonas de respaldo no concesionadas y de uso común, entregando servicios asociados a la carga, las naves comerciales y de pasajeros, y al transporte terrestre.”

El sistema implementado por la Empresa Portuaria Arica consta de 14 procesos fundamentales, tal y como se muestra en la siguiente figura.



En el sistema implementado, los procesos “Servicios a usuarios gestionados por Concesionario” y “Servicios a la carga granel mineral” son ejecutados por terceros, dentro del Puerto de Arica.

Oficina Matriz: Ubicada en Máximo Lira 389, se desempeñan 23 trabajadores de EPA.

Oficina ZEAP: Ubicada en Avda. Simón Bolívar 289, se desempeñan 5 trabajadores de EPA.

5. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

El consultor podrá de acuerdo con su experiencia, exponer en su propuesta técnica la metodología que mejor posibilite el desarrollo de la Auditoría y el logro de los objetivos planteados por EPA, sin embargo, deberá considerar para dicha definición los siguientes criterios generales mínimos:

5.1. Auditoría de Certificación

La Auditoría de Certificación se realizará en dos (2) etapas:

Etapa 1: Auditoría Inicial

La Oferta Técnica deberá considerar una Auditoría Inicial, la que permitirá realizar una revisión previa al Sistema de Gestión para preparar la Auditoría Principal en relación con:

- Alcance del Sistema Integrado de Gestión.
- Entendimiento de los Requisitos, Procesos, Sitios y Documentación del Sistema Integrado de Gestión.

- La Documentación por revisar, que será requerida por el Consultor, basándose en las normativas y que faciliten la comprensión del sistema.

Los resultados de esta etapa serán registrados en un Informe de Auditoría Inicial, junto al cual se preparará el Plan de la Auditoría Principal.

Lugar de realización de la Auditoría Inicial será las oficinas e instalaciones la Empresa Portuaria Arica, motivo por el cual se deberá coordinar la visita del Auditor y la entrevista con la contraparte Técnica de EPA.

Etapa 2: Auditoría Principal

La Oferta Técnica debe considerar la ejecución de una Auditoría Principal, que se entenderá como el levantamiento general del Sistema Integrado de Gestión, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001:2015 y 14001:2015.

Esta verificación, se realizará a través de la revisión de la documentación del Sistema de Gestión (manuales, procedimientos, instructivos, registros, etc.) constataciones en terreno y entrevistas al personal.

El Oferente deberá considerar las reuniones que se estimen pertinentes, tales como una Reunión de Inicio y una Reunión de Cierre, además de las reuniones de coordinación que corresponda.

Una vez concluida la Auditoría Principal, el equipo auditor del Oferente presentará (en reunión de cierre) a la Empresa Portuaria Arica el resultado de la Auditoría. El informe oficial será enviado en un plazo máximo de 7 días corridos. El Informe de la Auditoría indicará el Alcance de la Certificación, los hallazgos detectados, su clasificación, los plazos y forma de revisión de las acciones correctivas que requieran ser implementadas.

5.2. Emisión y Entrega del Certificado

Una vez cerradas todas las No Conformidades, y entregados todos los antecedentes, el Oferente gestionará la emisión del Certificado, bajo la Organización Acreditadora acordada con EPA.

Se debe indicar el plazo máximo de entrega del certificado correctamente acreditado por el Instituto Nacional de Normalización o la Organización Acreditadora seleccionada por EPA.

El proponente entregará un borrador del certificado a Empresa Portuaria Arica quien revisará y aprobará dicho borrador.

El proponente deberá indicar en su propuesta los requisitos y obligaciones para la mantención y/o modificación del certificado.

5.3. Auditoría de Seguimiento

La Oferta Técnica deberá considerar Auditorías de Seguimiento, de modo de garantizar la mantención y mejora continua del sistema de gestión. El proponente deberá indicar los plazos para dichas auditorías de seguimiento.

6. ENTREGABLES

Como mínimo se espera que el servicio contratado entregue los siguientes productos:

- Auditoría inicial e informe.
- Auditoría de certificación e informe.

- Visita especial de vigilancia (si se requiere) e informe.
- Auditorias de Seguimiento (2) e informes.
- Certificado INN o internacional de cumplimiento de los requisitos para obtener una acreditación del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015, si existiesen costos adicionales deberán ser incluidos en la propuesta económica.

7. CONDICIONES GENERALES.

- Los TDR que se entregan consideran las exigencias mínimas, por lo que el consultor tiene la obligación de planificar y ejecutar los trabajos de acuerdo con los plazos establecidos, garantizando la calidad de éstos, de manera que cualquier omisión de ellos, no libera al consultor de realizar los esfuerzos de obtención de información pertinente y por llevar a cabo el trabajo encargado de manera óptima por todos los medios a su alcance.
- Para la ejecución de los trabajos, el consultor se deberá coordinar con el profesional designado por EPA, quien proporcionará la información necesaria, además de verificar la ejecución de los trabajos, éste a su vez hará las coordinaciones necesarias con los incumbentes cuando sea necesario.
- Las entrevistas se ejecutarán considerando la mejor alternativa del día y hora de menor impacto a las labores diarias de cada organización. Para ello, estas deberán ser coordinadas con la debida antelación, con el objetivo de programar adecuadamente los requerimientos y minimizar el impacto de estos en el quehacer cotidiano.
- La empresa consultora, al realizar actividades dentro del recinto portuario, cualquiera sea, deberán dar fiel cumplimiento a los establecido por ella en materia de prevención de la contaminación del medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, esto sin perjuicio de los reglamentado bajo legislación vigente en estas materias, por lo tanto, la empresa consultora deberá regirse por los reglamentos e instructivos del sistema de gestión que le sean aplicables.
- La información obtenida deberá ser entregada a la EPA debidamente procesada y presentada de la mejor forma posible, de acuerdo con lo solicitado en estos TDR.
- Si fuese procedente, la empresa consultora deberá proponer a la EPA acciones tendientes a complementar y mejorar la información y obtener un mejor resultado.

8. PROFESIONALES DE LA CONSULTORA – EQUIPO TECNICO.

El Consultor deberá entregar en su propuesta técnica los Protocolos o Procedimientos de Certificación y detallar quienes son sus organismos acreditadores.

El Oferente deberá contar con la experiencia y la acreditación que se requiere por el Instituto Nacional de Normalización u otro organismo de acreditación internacional para funcionar como casa certificadora en Chile, y que se rigen bajo la norma internacional ISO/IEC 17021:2011, requisitos exigidos a los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

El Oferente adjudicado deberá proveer el personal necesario y calificado para ejecutar los trabajos contratados y las respectivas especialidades del mismo conforme las expectativas de EPA.

Será responsabilidad del Consultor considerar el personal necesario para realizar en forma adecuada, eficiente y oportuna la función derivada de estos términos de referencia. Sin perjuicio de lo anterior, el equipo propuesto por el

Consultor para el desarrollo de los trabajos encomendados y objeto de la presente licitación deberá ser altamente experimentado y se deberá señalar en la oferta la disponibilidad del tiempo a disposición del proyecto.

Se deberá adjuntar un organigrama del equipo de trabajo y CV de cada uno de los integrantes, presentando la certificación que acredite la formación profesional del personal asignado al servicio.

El Consultor podrá reemplazar temporal o definitivamente al personal propuesto en su oferta, debiendo hacerlo por uno de calidad igual o superior al ofertado y deberá contar con la aprobación de la EPA.

Se deberá acreditar experiencia del equipo en trabajos similares, idealmente en empresas del rubro portuario.

Se deberá incorporar en la propuesta técnica la cantidad de horas dedicadas al proyecto por cada uno de los profesionales integrantes del equipo de trabajo.

9. DE LOS INFORMES Y PLAZOS.

Los servicios deberán ejecutarse a contar del 20 de octubre del 2017, en el siguiente calendario:

- Auditoría Inicial: penúltima semana de octubre del 2017.
- Auditoría Principal: última semana de octubre del 2017.
- Auditoría de Seguimiento 1: según lo establezca la propuesta.
- Auditoría de Seguimiento 2: según lo establezca la propuesta.

10. ANTECEDENTES DISPONIBLES PARA EL OFERENTE ADJUDICADO.

- Documentación del Sistema Integrado de Gestión