



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA Y ASESORAMIENTO TÉCNICO Y DE GESTIÓN PARA LA ADECUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y DE LA PROPIA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES CON ARREGLO AL MODELO DE GESTIÓN AVANZADA DE EUSKALIT





1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO	4
2.1 Objeto	4
2.2 Alcance (Ámbito de aplicación de las actividades y trabajos a desarrollar)	4
3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	7
3.1 Equipo de proyecto	7
3.2 Composición del equipo adscrito a la ejecución del proyecto.....	8
3.3 Calidad y seguimiento del servicio.....	9
3.4 Lugar de trabajo y equipamiento.....	10
3.5 Alcance temporal del proyecto	10
4. CONTENIDO DE LA OFERTA.....	10
5. CRONOGRAMA	12



1. INTRODUCCIÓN

Según el Decreto Foral 23/2021, del Consejo de Gobierno Foral de 1 de junio, que aprueba la estructura orgánica y funcional del Departamento de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral corresponde a la Dirección de Servicios Generales (en adelante SSGG), entre otras, la función de impulsar y coordinar los proyectos y actuaciones para la implantación de sistemas de calidad y para la modernización de la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA), entendida esta modernización como un proceso de simplificación, racionalización y mejora que responda permanentemente a las necesidades de la Sociedad, con eficacia, eficiencia y calidad.

A su vez, en el mismo Decreto se establece para el Servicio de Organización dentro de la Dirección de SSGG que entre sus cometidos se encuentra el de impulsar en los servicios de Diputación Foral la implementación progresiva de mejoras de su gestión en línea con la gestión avanzada y el fomento de la innovación mediante modelos de gestión de los servicios públicos que contribuya positivamente al impacto de sus políticas públicas.

Además, desde el año 2008, la Dirección de Servicios Generales (SSGG) de la DFA participa en Q-epea, grupo conformado por entidades públicas del País Vasco (administración y empresas públicas) cuyo propósito es avanzar en la mejora de la gestión de las organizaciones que la integran a través del aprendizaje compartido y promover la Excelencia en el sector público vasco. La gestión de Q-epea se ha venido desplegando a través de varios grupos de trabajo en los que se trabajan temas que son de interés para todo el colectivo. Entre estos grupos se encuentra el Grupo MGA (Modelo de Gestión Avanzada), del que formamos parte activa.

Desde la pasada legislatura, (concretamente a partir de 2020) y con el apoyo de la Dirección de SSGG, el Servicio de Organización lleva impulsando transversalmente proyectos de sensibilización interna en la DFA en materia de Gestión Avanzada, promoviendo la asesoría y gestión de la estrategia con otros Departamentos (Dirección de Cultura...), llevando a cabo el diseño y despliegue de formación interna a otros Departamentos de la DFA, así como la realización de documentación de apoyo sobre la materia.

Así, desde el año 2021 por parte del Servicio de Organización se han llevado a cabo iniciativas en materia de Gestión Avanzada en el conjunto de la DFA como sesiones formativas internas, difusión interna y publicación de contenidos en la intranet corporativa, así como el acompañamiento a la Dirección de Cultura en el despliegue de su proyecto de implantación del Modelo de Gestión Avanzada.

Actualmente, nos encontramos inmersos en el despliegue de la planificación del Proyecto de Gestión Avanzada de la Dirección de SSGG. Proyecto que se inició el pasado mes de septiembre de 2024 y sobre el que continuaremos avanzando durante la presente Legislatura (2023-2027) con continuidad en la siguiente. Así mismo, para garantizar el despliegue del Proyecto de Gestión Avanzada, que es de amplio alcance, se precisa



disponer de medios para poder hacer efectivo el desarrollo de las actuaciones necesarias, así como su seguimiento desde una perspectiva técnica y organizativa.

La Dirección de SSGG y sus servicios dependientes desean iniciar un proceso de mejora continua y adecuarse al Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT y es por ello que se precisa la contratación de la consultoría y asesoramiento técnico y de gestión para colaborar con las personas responsables de los servicios de la Dirección de SSGG y las personas que integran estos servicios, así como con el Director de SSGG ofreciendo apoyo y asesoramiento técnico y de gestión según el Modelo de Gestión Avanzada tal y como se describe en el presente documento.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO

2.1 Objeto

El objeto de este pliego es establecer las condiciones de ejecución del servicio de consultoría y asesoramiento técnico y de gestión para la implantación del Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT en los Servicios pertenecientes a la Dirección de SSGG y en la propia Dirección de SSGG, mediante el desarrollo y realización de las actividades que se detallan en el presente documento.

El ámbito de ejecución de las actividades previstas serán los siguientes Servicios dependientes de la Dirección de SSGG y la propia Dirección de SSGG:

Dirección de SSGG

Servicio de Organización

Servicio de Informática

Servicio de Laboratorio General

Servicio de Parque Móvil

Servicio de Mantenimiento

Servicio de Imprenta

Servicio de Secretaría Técnica de Servicios Generales

Servicio de Personal Auxiliar

Servicio de Arquitectura

2.2 Alcance (Ámbito de aplicación de las actividades y trabajos a desarrollar)

Por lo expuesto, se precisa de un servicio de consultoría y asesoramiento técnico y de gestión que consiste, de forma global, en el desarrollo de las actividades y trabajos que se enumeran seguidamente.

Para ello, desde la DFA, se constituirá un Comité de Dirección del Proyecto para llevar a cabo las tareas necesarias relacionadas con el objeto de este pliego (compuesto por el



Director de SSGG, la Jefatura del Servicio de Organización y las personas responsables de los Servicios de SSGG) el cual facilitará la información y documentación necesaria que sea precisa para que la empresa adjudicataria pueda realizar de forma efectiva las actividades y trabajos, que consisten principalmente en:

- **Definición del Mapa de procesos de la Dirección** y de todos los procesos de los Servicios a ella adscritos. Partiendo de un primer borrador del Mapa de procesos de la Dirección de SSGG, se revisará el contenido de este para identificar la adecuación de los procesos estratégicos, clave y de soporte descritos y proponer la estructura más adecuada.
- **Identificación, descripción de los procesos y elaboración de documentación** y fichas de procesos de cada uno de los Servicios identificados en el alcance. Para ello, se llevarán a cabo una serie de reuniones con las personas responsables de cada unidad y las personas interlocutoras, que formen parte de cada Servicio con objeto de establecer el flujo óptimo de actividad de los procesos, realizando la ficha de cada proceso, la relación de actividades de los procesos (entradas/salidas), la identificación del equipo del proceso, así como la selección de los indicadores correspondientes a cada proceso documentado. Cuando sea preciso y para garantizar la efectividad del Proyecto, se realizarán reuniones con las personas responsables de los Servicios y las interlocutoras que compartan actividades y tareas en el flujo de los procesos que se identifiquen.
- **Elaboración del Cuadro de Mando de la Dirección** con el establecimiento y definición de los indicadores necesarios en número y tipo, a partir del Plan Estratégico de la Dirección de SSGG. Para ello, el Comité de Dirección facilitará la relación actual de indicadores actuales procedentes de los Servicios de la Dirección de SSGG y que permitan establecer y estructurar un cuadro de mando con indicadores de servicio, eficacia y eficiencia según la descripción realizada de los procesos de los Servicios, así como aquellos que den respuesta a los elementos clave del Modelo de Gestión Avanzada. Es decir, indicadores que respondan no sólo a los servicios ofrecidos sino también a la gestión de personas, clientes internos, grupos de interés, etc.
- **Acompañamiento y elaboración de la documentación** precisa para llevar a cabo una autoevaluación interna del nivel de avance en la implantación del Modelo de Gestión Avanzada en la Dirección de SSGG y sus Servicios dependientes. Para ello, consideramos necesario el asesoramiento y apoyo técnico para facilitar, realizar y utilizar la herramienta de autoevaluación elaborada por el grupo MGA de Q-epea o herramienta similar según el Modelo de Gestión Avanzada. Derivado de esta autoevaluación y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, será necesario que la entidad adjudicataria elabore un informe del diagnóstico interno con la relación de puntos fuertes y áreas de mejora identificadas. Se estima necesario, asimismo, el apoyo y asesoramiento para conformar un plan de acción y mejora a partir de esos puntos fuertes y áreas de mejora identificadas.

Además, de cara a la presentación ante el reconocimiento externo de Euskalit (Diploma de Compromiso) se requerirá apoyo para llevar a cabo la reflexión previa y para elaborar



la documentación necesaria para la presentación de la solicitud de Contraste externo a Euskalit. Esta documentación necesaria es la siguiente:

- Documentación de presentación de la Dirección de SSGG (memoria, power point ...), tal y como recoge el Anexo 1 del documento “Instrucciones para el contraste externo 2025” (Euskalit).
- Documentación sobre la Autoevaluación realizada (informe final de Puntos fuertes y Áreas de mejora).

El servicio que se quiere contratar **deberá incluir las siguientes acciones y entregables:**

Fase 1. Revisión-Gestión de procesos:

A1.1. Revisión de la documentación elaborada por la dirección de SSGG y Servicios adscritos.

A1.2 Análisis, identificación y descripción de procesos de cada Servicio de la Dirección de SSGG

A1.2 Elaboración de mapa de procesos definitivo de la Dirección de SSGG y de sus servicios dependientes

A1.2 Elaboración de las fichas y documentación de cada proceso identificado (entradas/salidas del proceso, responsable del proceso, equipo de proceso)

A.1.2 Identificación de los indicadores necesarios de los procesos documentados en la ficha de cada proceso

A.1.2 Identificación del flujo óptimo de las actividades de los procesos identificados y definidos en cada Servicio y en la Dirección de SSGG.

A1.3 Asesoramiento técnico para la implantación y coordinación en los servicios de la Gestión de procesos.

A.1.5. Elaboración del documento de Cuadro de Mando con los indicadores identificados de la Dirección de SSGG.

Fase 2. Autoevaluación

A2.1 Asistencia para la aplicación de la herramienta de autoevaluación elaborada por el grupo MGA de Q-epea o herramienta similar según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT

A2.1 Elaboración del informe de resultados de la autoevaluación llevada a cabo identificando puntos fuertes y áreas de mejora para los Servicios y la Dirección de SSGG.

A2.2. Elaboración de un Plan de acción y mejora para los Servicios y la Dirección de SSGG.

A2.4. Elaboración de un documento Memoria o Documento de Proyecto de implantación del Modelo de Gestión Avanzada que sirva de guía para la solicitud de contraste externo y para presentación de la solicitud de reconocimiento externo en respuesta al nivel de



avance en la implantación del Modelo de Gestión Avanzada de la Dirección de SSGG y sus Servicios.

Fase 3. Contraste

A3.3 Elaboración del Plan de acción y mejora de SSGG y de sus unidades tras el contraste externo realizado por EUSKALIT

A3.5. Asesoramiento y apoyo técnico para dar continuidad a la implantación del Modelo MGA según el Plan de acción elaborado tras el contraste externo.

Nota: las acciones A1.4, A2.3, A3.2 y A3.4 corresponden a trabajos internos fuera del alcance de este contrato.

Los entregables aquí detallados tienen carácter de mínimo, es decir, la empresa adjudicataria y el Servicio de Organización de la DFA definirán todos y cada uno de los entregables a generar durante la ejecución del proyecto, así como el “contenido” detallado de cada uno de ellos, convenidos con el objetivo de asegurar la calidad final del servicio realizado una vez se inicie la ejecución del contrato. Así mismo, se prevé que atendiendo a la planificación inicial explicitada y comunicada a la entidad adjudicataria en el inicio de los trabajos a realizar por esta, se procederá a la verificación y comprobación de los entregables que conllevará el pago a la entidad adjudicataria según el cumplimiento de cada hito.

Por parte de la DFA el Servicio de Organización realizará la supervisión y control de la calidad de los trabajos y entregables realizados, pudiendo rechazar y solicitar subsanación de aquellos que no cumplan las condiciones mínimas requeridas.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Equipo de proyecto

El servicio se ejecutará bajo la dirección del Comité de Dirección, siendo el Servicio de Organización quien ejercerá de manera directa y continuada la comprobación, coordinación y supervisión de la correcta realización del contrato.

El servicio que se pretende contratar contará con la colaboración de las personas responsables de los Servicios de la Dirección de Servicios Generales, así como las personas interlocutoras pertenecientes a los Servicios, quienes participarán en la coordinación con el equipo de personas consultoras de la entidad adjudicataria cuando se solicite.

La empresa adjudicataria nombrará una persona coordinadora a fin de facilitar la comunicación entre las dos partes, además de analizar y encauzar todas las posibles incidencias en la ejecución del trabajo objeto de esta licitación.



3.2 Composición del equipo adscrito a la ejecución del proyecto

La composición mínima para la viabilidad del servicio es:

- 1 persona con perfil de Director/a de equipo que lleve a cabo la coordinación del proyecto.

La persona que ejerza las labores de dirección/coordinación será la interlocutora con el Comité de Dirección, quien recibirá las instrucciones generales por parte de la DFA, coordinará la realización del servicio, verificará su nivel de calidad, asumirá el coliderazgo del proyecto y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.

- Un mínimo de 2 personas con perfil de Consultores/as técnico/a-organizativos/as en materia del Modelo de Gestión Pública Avanzada.

Tanto la persona con perfil de Director/a como las personas con perfil Consultor/a deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Pertenecer al Club de Evaluadores de Euskalit y haber participado en al menos dos contrastes.
- Acreditar más de 15 años de experiencia en el sector mediante la referencia a proyectos en gestión avanzada en los que han participado en la administración pública.

La entidad adjudicataria podrá adscribir a la ejecución del contrato el número de personas que se consideren oportunas para la correcta ejecución del proyecto, teniendo en cuenta los mínimos indicados para cada uno de los perfiles.

Estas personas consultoras, durante la prestación del servicio, asumirán la resolución de las dudas técnicas que pudieran surgir, así como la adecuación de la metodología empleada. Se prevé que las 2 o más personas consultoras podrán variar en función del avance del proyecto, y se adecuará el número de personas de la empresa adjudicataria a las necesidades del proyecto.

La adscripción de medios personales (composición del equipo de trabajo ofertado) es una condición esencial para la correcta ejecución del contrato, por lo que, durante todo el periodo de ejecución del contrato, la adjudicataria está obligada a mantener un equipo de personas con las mismas o superiores características que las propuestas en su oferta y tendrá la obligación expresa de comunicar al Comité de Dirección las variaciones que se produzcan en el equipo, así como las propuestas de sustitución del personal, en su caso.

En este sentido, desde que la empresa adjudicataria tuviere el conocimiento de la necesidad de sustitución de alguna de las personas adscritas a la ejecución del contrato, se le concederá un plazo de 5 días (hábiles) para notificar esta circunstancia al Comité de Dirección, así como un plazo de 5 días adicionales (hábiles) para proponer y aportar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos de la nueva persona propuesta para la ejecución del contrato y a la que se pretende incluir en el proyecto. El Comité de Dirección será el encargado de aceptar o rechazar la propuesta realizada.



La DFA podrá solicitar el cambio o sustitución de los recursos asignados al servicio que se pretende llevar a cabo, por inadecuación de estos o por incumplimiento de los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o por haber declarado la empresa contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato.

3.3 Calidad y seguimiento del servicio

El seguimiento del trabajo desarrollado se hará por medio de reuniones periódicas entre, al menos, la persona coordinadora por parte de la empresa adjudicataria y el Comité de Dirección, siendo el Servicio de Organización de la DFA quien, partiendo de la planificación temporal de ejecución de los trabajos contratados, establezca la supervisión de cualquier incidencia que pudiera afectar a la planificación temporal del Proyecto, así como la posible programación y secuencia de reuniones con la entidad adjudicataria que, como mínimo, serán de carácter mensual, en la que se reportará la actividad/seguimiento y de la que realizará el acta correspondiente.

La empresa licitadora deberá detallar en su oferta la relación de informes/cuadros de seguimiento que permitan realizar el control de la calidad del servicio contratado, indicando formatos, posibles contenidos, etc. Así mismo, se mostrarán ejemplos de cada uno de ellos. Estos informes/cuadros de mando serán utilizados durante la prestación del servicio para su seguimiento.

Los informes de seguimiento tendrán en cuenta los requerimientos establecidos en la planificación inicial del Proyecto con el Comité de Dirección.

Para la ejecución del servicio, el Comité de Dirección del Proyecto establecerá dos personas responsables encargadas de:

- Realizar el seguimiento y evaluación del progreso de puesta en marcha y ejecución del servicio.
- Verificación de que el personal asignado por la empresa adjudicataria dispone de medios y capacitación necesarios para una prestación adecuada del servicio.
- Analizar y validar, si procede, los cambios, recomendaciones de ajuste y en general propuestas de mejora del servicio por la empresa adjudicataria. Revisar la evolución sobre la implantación de las propuestas aprobadas.
- Realizar el seguimiento de la proyección económica del contrato y la facturación del servicio.

Durante el proceso de seguimiento del servicio, la empresa adjudicataria podrá realizar propuestas de mejora que redunden en una mejora en la calidad y eficiencia del servicio prestado, cuya adopción deberá ser autorizada por el Comité de Dirección y en ningún caso podrán suponer modificación de los servicios ni cambios en los precios.



3.4 Lugar de trabajo y equipamiento

La prestación del servicio demandado se realizará principalmente en las instalaciones de la DFA.

Las reuniones de lanzamiento del servicio y de seguimiento que por eficacia y eficiencia se considere necesaria su realización de forma presencial, se realizarán en las instalaciones de DFA, así como la autoevaluación.

La empresa adjudicataria aportará toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

3.5 Alcance temporal del proyecto

La ejecución del servicio que se pretende contratar está prevista que abarque 16 meses con los hitos temporales marcados. Al inicio de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se informará de la planificación global de las actividades a realizar, así como la previsión temporal de cada una de éstas.

4. CONTENIDO DE LA OFERTA

La oferta presentada, deberá seguir de forma obligatoria el índice descrito en este apartado y se deberá aportar dentro del capítulo correspondiente la documentación necesaria que permita realizar la valoración de la propuesta técnica de forma correcta.

1. Introducción y resumen ejecutivo de la propuesta

En este apartado se deberá resumir la propuesta de la empresa licitadora con especial atención a los aspectos más destacables de su oferta.

2. Descripción y detalle de los servicios

Este apartado describirá los trabajos principales incluidos en la prestación del Servicio propuesto. Se deberá desarrollar una estrategia de proyecto que permita dar cobertura a todos los servicios enumerados en los puntos “2.1. Objeto” y “2.2. Alcance (Ámbito de aplicación de las actividades y trabajos a desarrollar)” del presente pliego.

Se tendrán en cuenta todas las especificaciones de este pliego técnico, si bien se podrán incluir otras que la empresa licitadora considere conveniente realizar.

3. Plan de ejecución

Se debe indicar la propuesta de plan de trabajo, incluyendo tanto la estimación temporal como el personal asignado con su dedicación.



4. Recursos humanos propuestos y configuración del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato

En este apartado se describirá el equipo de trabajo propuesto por encima del mínimo exigido para ejecutar este contrato, indicando los recursos asignados al contrato.

Además, se especificará la propuesta de organización prevista.

La empresa oferente se compromete, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo adscrito a la ejecución del contrato, según lo establecido en su Propuesta Técnica, durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar comprometidos desde el inicio de éste.

5. Plan para el seguimiento y control de calidad del servicio

Se especificará el Plan de seguimiento y control de calidad propuestos para el seguimiento, mejora y optimización del servicio prestado.

Se especificará la propuesta del Plan de seguimiento y control de calidad con las metodologías, procedimientos, documentación, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados:

- Propuesta de métricas e indicadores de servicio para control de calidad sobre el servicio prestado.
- Metodologías para la medición y seguimiento.
- Introducción de medidas correctivas para optimización del servicio.
- Etc.

6. Ejemplos de Informes y cuadros de mando

Se detallará la propuesta de informes y cuadros de mando incluidos con la prestación del servicio, indicando formatos, posibles contenidos, posibilidades de personalización y mostrando ejemplos de cada uno de ellos para su valoración.

Por último, en la propuesta técnica se indicará la descripción de otros servicios/recursos propuestos como parte del servicio que redunden en la mejora de la eficiencia sobre el servicio de seguridad ofertado, sin coste adicional.



5. CRONOGRAMA

FASE 1. Revisión-Gestión de procesos	2025					2026										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ACCIONES																
A1.1 Revisión de la documentación elaborada por la dirección SSGG y Servicios adscritos																
A1.2 Análisis, identificación, descripción de procesos, elaboración mapa de procesos de la Dirección de SSGG y de las unidades, fichas y documentación de procesos, identificación del flujo óptimo																
A1.3 Asesoramiento técnico para implantación y coordinación en los Serv.de la Gestión de procesos																
A1.4 Comunicación y coordinación interna para establecer la gestión de los equipos de procesos según la documentación aportada																
A1.5 Elaboración del Cuadro de Mando de la dirección de SSGG																

FASE 2. Autoevaluación	2025					2026										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ACCIONES																
A2.1 Apoyo técnico durante la evaluación interna y elaboración de documento de análisis de puntos fuertes y áreas de mejora																
A2.2 Elaboración de Plan de acción y mejora de SSGG y de las unidades																
A2.3 Implantación interna del Plan de Acción y Mejora																
A2.4 Elaboración de documentación para el contraste externo																

FASE 3. Contraste	2025					2026											2027											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
ACCIONES																												
A3.1 Solicitud a Euskalit para contraste externo																												
A3.2 Realización contraste externo EUSKALIT																												
A3.3 Elaborar plan de acción y mejora de SSGG y de sus unidades tras el contraste																												
A3.4 Implantación de mejoras según el plan de acción y resultados del contraste																												
A3.5 Asesoramiento y apoyo técnico para dar continuidad a la implantación del Modelo MGA según el plan de acción elaborado tras el contraste externo.																												