PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REINGENIERÍA DE PROCESOS INTERNOS DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de reingeniería de procesos internos de Fomento de San Sebastián, con el fin de ganar eficiencia, reducir cargas administrativas y avanzar hacia un modelo de funcionamiento más ágil, estructurado y escalable

Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) busca impulsar una revisión integral de sus procesos internos con el fin de ganar eficiencia, reducir cargas administrativas y avanzar hacia un modelo de funcionamiento más ágil, estructurado y escalable. El servicio propuesto permitirá identificar aquellos procesos que sustentan la operativa diaria de la entidad contratante, analizar su funcionamiento real y detectar ineficiencias, duplicidades o tareas susceptibles de ser automatizadas.

A partir de este diagnóstico, se abordará el rediseño de los flujos de trabajo, incorporando principios de simplificación, estandarización y mejora continua, siempre adaptados al contexto organizativo de FOMENTO. El alcance del trabajo incluye la elaboración de mapas de procesos actuales y optimizados, informes de análisis y propuestas de mejora priorizadas. Todo ello se complementará con un plan de implantación orientado a facilitar la transición hacia los procesos rediseñados y a garantizar su correcta adopción por parte de los equipos internos.

Para llevar a cabo el objeto de esta contratación, la empresa adjudicataria deberá de realizar concretamente las siguientes actuaciones, diferenciadas en dos tipos de servicios:

Servicio 1: Servicio de Coordinación

En el marco de las funciones que deberá de asumir la empresa adjudicataria en cuanto al servicio de coordinación, se establecen los siguientes compromisos:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y plazos.
- Supervisar todas las actividades del equipo, asumiendo la responsabilidad final sobre el proyecto.
- Gestionar el cronograma del proyecto, asignando recursos y priorizando tareas.
- Elaborar informes de avance, así como presentar los correspondientes resultados a FOMENTO.

<u>Servicio 2</u>: Servicio de diseño y reingeniería de los procesos internos de FOMENTO

En el marco de las funciones que deberá de asumir la empresa adjudicataria en relación al servicio de diseño y reingeniería de los procesos internos de FOMENTO, se establecen los siguientes compromisos:

- Realización de los trabajos de campo en línea con los objetivos del proyecto, recopilando datos y evaluando la situación actual.
- Desarrollo de informes técnicos, diagnósticos y análisis que servirán de base para la implementación de soluciones.
- Análisis de los datos obtenidos y preparación de conclusiones e informes preliminares que aportarán a los perfiles senior.

De acuerdo con esto, para la elaboración de la reingeniería de procesos internos de FOMENTO, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones, desglosados en cuatro hitos detallados a continuación. Asimismo, a la finalización de cada hito del contrato, la empresa adjudicataria deberá de proporcionar a FOMENTO los entregables detallados en cada uno de ellos.

✓ **<u>HITO 1</u>: Identificación y priorización de procesos clave**

Se realizará una recopilación estructurada de los procesos actuales de la organización mediante entrevistas, talleres y revisión documental. El objetivo es elaborar un inventario completo de procesos y clasificarlo según su criticidad, impacto organizativo y potencial de mejora. Se priorizarán aquellos procesos que presenten mayor peso operativo, mayor carga administrativa o vinculación directa con servicios estratégicos.

Los entregables que deberá proporcionar la empresa adjudicataria a FOMENTO a la finalización del hito correspondiente, son los siguientes:

- Inventario de procesos internos de FOMENTO, estructurado y clasificado.
- Criterios de priorización definidos y aplicados.
- Matriz de priorización con los procesos clave seleccionados para su análisis en profundidad.

✓ **<u>HITO 2</u>: Diagnóstico y modelado del estado actual (AS-IS)**

Se documentará en detalle el funcionamiento real de los procesos priorizados, incluyendo flujos de trabajo, actividades, responsables, puntos de decisión, herramientas utilizadas y tiempos de ejecución. El análisis se enfocará en detectar cuellos de botella, redundancias, tareas manuales repetitivas y riesgos operativos.

Los entregables que deberá proporcionar la empresa adjudicataria a FOMENTO a la

finalización del hito correspondiente, son los siguientes:

- Mapas de procesos actuales (AS-IS) de los procesos priorizados, con actividades, decisiones y responsables.
- Informe de diagnóstico por proceso: descripción del funcionamiento real, flujograma, incidencias detectadas y puntos de mejora.

✓ **HITO 3: Rediseño de procesos (TO-BE) y propuesta de mejora**

Se diseñarán nuevos flujos de trabajo optimizados, incorporando principios de simplificación, automatización y estandarización. Se plantearán alternativas viables ajustadas al contexto y recursos de la entidad, e incluirán propuestas de digitalización progresiva y mejoras organizativas.

Los entregables que deberá proporcionar la empresa adjudicataria a FOMENTO a la finalización del hito correspondiente, son los siguientes:

- Propuesta de mejora por proceso, con justificación técnica y operativa.
- Listado de *quickwins*y actuaciones priorizadas según impacto/esfuerzo.
- Recomendaciones tecnológicas (automatización, herramientas, plataformas) cuando proceda.

✓ **HITO 4: Formalización, transferencia y plan de implantación**

Se documentarán los procesos optimizados en formato operativo, listos para su integración en el sistema de gestión de calidad o en herramientas internas. Se elaborará un plan de implantación estructurado, que incluya responsables, fases, calendario y métricas de seguimiento. Además, se facilitará la transferencia de conocimiento al equipo de FOMENTO para garantizar la sostenibilidad de la mejora.

Los entregables que deberá proporcionar la empresa adjudicataria a FOMENTO a la finalización del hito correspondiente, son los siguientes:

- Plan de implantación detallado por proceso, con cronograma y responsables.
- Indicadores de control propuestos.

2. ARTICULACIÓN DEL SERVICIO

Al comienzo de la prestación del objeto del contrato, se realizará una **Reunión de inicio del Servicio**. En esta reunión se contrastarán y acordarán todos los puntos de la propuesta, así como los relativos al trabajo esperado. En esta reunión, además, se identificarán las personas responsables del contrato por ambas partes y se compartirá la información necesaria para la correcta interlocución entre ambas partes. Se definirá también una agenda de reuniones para el correcto seguimiento del proyecto y la resolución de incidencias que pudieran surgir durante el

proceso. Si FOMENTO estimara necesario, podrá convocar a la empresa adjudicataria a tantas reuniones considere oportunas mantener para garantizar la correcta ejecución del servicio, reuniones a las que la empresa adjudicataria deberá de acudir Las reuniones se celebrarán de forma telemática o presencial (en cualquiera de las oficinas de FOMENTO), a elección de FOMENTO.

En la prestación del objeto del contrato, dado que se estarán llevando a cabo el desarrollo al mismo tiempo de varios hitos y entregables, se requiere que la empresa adjudicataria, mantenga en todo momento un seguimiento de todas las actividades en curso, recogiendo como mínimo los plazos de inicio y finales previstos, reuniones previstas de seguimiento y contraste de acuerdo a los requerimientos, así como cualquier otro intermedio que sea de importancia, y deberá poder contrastar esta información con la persona responsable de FOMENTO en cualquier momento.

Antes de la entrega definitiva de documentos por parte de la empresa adjudicataria éstos tendrán que ser validados por FOMENTO en las reuniones de seguimiento de los trabajos. En el caso de la no conformidad por parte de FOMENTO, tendrán que ser corregidos conforme a las indicaciones de FOMENTO y ser validados en próximas reuniones o vía correo electrónico según FOMENTO considere, hasta alcanzar la conformidad en el plazo establecido.

Para finalizar la prestación del objeto del contrato, se realizará una **Reunión de cierre del Servicio**, donde se dará por finalizado y por prestado correctamente en el momento en que se den por validados todos los entregables que se hayan planificado.

San Sebastián, en la fecha de la firma

44158497S
IÑIGO OLAIZOLA
(R: A20001681)

Digitalki sinatuta norengandik: 44158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)
Data: 2025.10.17 13:41:04 +02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente