Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-2026-002

Servicios de oficina técnica de calidad 2026.

Pliego de condiciones técnicas

Enero de 2026

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por	Aprobado por
1.0	01/12/2025	Primera versión	Lydia Isasa	Juanjo Carrasco

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Objeto y alcance del servicio 5
2.2 Descripción del servicio 5
2.3 Entregables requeridos 6
2.4 Bolsa de horas de asistencia técnica 6
2.5 Descripción de entregables prefijados 7

3 Planificación y organización 10

3.1 Plan de entregas y asignación de recursos 10
3.2 Equipo de trabajo 10
3.3 Horario y lugar de realización de trabajos 10
3.4 Dimensionamiento 10
3.5 Fase salida 11

4 Seguimiento y control 12

1 Introducción

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco (en adelante EJIE), es la entidad del Gobierno Vasco que, a través del liderazgo tecnológico, facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos, todo ello en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

La visión de EJIE es convertirse en la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, cuya labor sea reconocida por clientes y por profesionales y organizaciones del sector informático.

Para alcanzar esta visión, EJIE se ha dotado de un Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGQ) que sigue las normativas UNE-EN ISO9001 e UNE-EN ISO/IEC 20000-1, UNE93200, y próximamente UNE-EN ISO56001 manteniendo actualizados los certificados correspondientes. El SGQ es parte fundamental del sistema de gestión de EJIE, que sigue el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, habiendo alcanzado en 2015 el reconocimiento A de plata.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto y alcance del servicio

El objeto de consultoría y servicios profesionales relativos a la gestión de la calidad se circunscribe a la prestación de los servicios de soporte para la ejecución de las tareas contempladas en el presente documento en torno al SGQ, y que se detallan en los siguientes capítulos.

La labor del equipo de trabajo contratado será la de mantener el SGQ, llevando a cabo las actividades de la Oficina Técnica de Calidad (OTQ) bajo la supervisión de la responsable de calidad de EJIE, y desarrollando los entregables de acuerdo con sus directrices para alcanzar los objetivos establecidos en este documento.

2.2 Descripción del servicio

Los ámbitos de actuación de la OTQ serán:

- planificar las auditorías y realizar las auditorías internas de los procesos, proyectos y servicios de EJIE dentro del alcance de certificación y según las normas de referencia utilizadas, elaborando los informes correspondientes,
- evaluar el riesgo de los procesos a través del nivel de madurez, conocimiento, conformidad, predictibilidad, eficacia y riesgo según las metodologías desarrolladas o establecidas por EJIE, que será incluido en el informe de la auditoría interna,
- auditar internamente los nuevos procesos y/o servicios antes de ser incorporados al SGQ,
- auditar internamente la gestión de la innovación bajo norma UNE-EN ISO56001,
- elaborar el plan de acciones derivadas de las auditorías internas y externas,
- realizar el seguimiento del ciclo de vida de los hallazgos detectados en las auditorías internas y externas evitando su demora injustificada,
- realizar el seguimiento del ciclo de vida de otros hallazgos, especialmente no conformidades, evitando su demora injustificada,
- realizar el seguimiento del ciclo de vida de las reclamaciones detectadas, evitando su demora injustificada,
- realizar el seguimiento del tratamiento de los incumplimientos de los límites de control de los indicadores clave de los procesos,
- realizar el seguimiento de los proyectos de innovación,
- realizar el seguimiento de los proyectos del plan de sostenibilidad,
- dar soporte a responsables de procesos y/o servicios en la gestión de la mejora continua de sus procesos y/o servicios (documentación, indicadores, …),
- dar soporte en el desarrollo e implantación de nuevos procesos,
- dar soporte en la normalización de nuevos servicios del catálogo bajo UNE-EN ISO/IEC 20000-1,
- evaluar el sistema de gestión según el Modelo de Gestión Avanzada vigente,
- elaborar informes mensuales salvo excepciones, recogiendo el estado del SGQ, y apoyar en las revisiones por la dirección,
- realizar el seguimiento, soporte y apoyo en la normativa aplicable,
- participar en actividades de concienciación, promoción y formación en materia de calidad,
- apoyar al responsable de seguridad en tareas relativas a la situación de hallazgos de su sistema de gestión,
- elaborar cartas de servicios internas junto a sus responsables, y
- gestionar bases de datos y generar consultas e informes extraídos de diferentes herramientas informáticas.

Colaboración con grupos de interés:

- apoyar en aquellas iniciativas y proyectos que surjan con los grupos de interés en el ámbito de la calidad.

El SGQ se apoya en la herramienta corporativa mideNet.

Para coordinar estas actividades será necesario que la OTQ elabore y presente a la responsable de calidad un **plan de trabajo** de las actividades a abordar y que se realice un seguimiento mensual de su actividad.

Los recursos dedicados al mantenimiento de los procesos y sus sistemas de gestión **no serán inferiores a 1.400 horas/año.**

2.3 Entregables

Todos los necesarios para mantener el sistema de gestión objeto del servicio, con las normativas aplicables asociadas.

Se proporcionará mensualmente informe de seguimiento de la actividad, con información sobre la dedicación, tareas y entregables del período.

Se incluyen los entregables requeridos, pero se espera que en la oferta se prepare un completo plan de trabajo indicando el contenido de las actividades a abordar. Posteriormente se acordará entre la empresa adjudicataria y la responsable de calidad todos y cada uno de los entregables a generar, así como el "contenido" detallado de cada uno de ellos, convenidos con el objetivo de asegurar la calidad final del servicio realizado.

Los entregables requeridos de forma prefijada por el servicio son:

- el plan e informes de auditoría interna y de evaluación del riesgo de procesos,
- el plan de acciones derivadas de las auditorías internas,
- el informe de soporte al SGQ, que comprende entre otra información:
  - la elaboración/actualización del plan de trabajo de la OTQ,
  - el apoyo a diferentes responsables del ámbito de actuación de la OTQ, y
  - los informes mensuales de seguimiento del servicio correspondientes,
- el informe de evaluación MGA.

La responsable de calidad es la encargada de validar cada entrega planificada y verificar su adecuación a lo establecido en este pliego y en la oferta adjudicada para proceder a la facturación de la parte correspondiente de los trabajos. La responsable de calidad, o la persona por ella designada, podrá aceptar el entregable y, por tanto, admitir el trámite de la factura correspondiente, o pedir las subsanaciones necesarias para que dicho entregable se adecúe a los requisitos esperados.

2.4 Bolsa de horas de asistencia técnica

Además de estos entregables prefijados, el servicio dispone de una bolsa de horas para facilitar la gestión de la mejora continua a las personas responsables de los procesos de EJIE. Estas actividades se detallan en el plan de trabajo, que deberá ser validado mensualmente por la responsable de calidad, o la persona por ella designada, para su implementación.

Algunos ejemplos de posibles actividades que podrían realizarse con esta bolsa de horas serían:

- auditar internamente los nuevos procesos y/o servicios antes de ser incorporados al SGQ,
- auditar internamente la gestión de la innovación bajo norma UNE-EN ISO56001,
- elaborar el plan de acciones derivadas de las auditorías externas,
- realizar el seguimiento del ciclo de vida de los hallazgos detectados en las auditorías internas y externas evitando su demora injustificada,
- realizar el seguimiento del ciclo de vida de otros hallazgos, especialmente no conformidades, evitando su demora injustificada,
- realizar el seguimiento del ciclo de vida de las reclamaciones detectadas, evitando su demora injustificada,
- realizar el seguimiento del tratamiento de los incumplimientos de los límites de control de los indicadores clave de los procesos,

- realizar el seguimiento de los proyectos de innovación,
- realizar el seguimiento de los proyectos del plan de sostenibilidad,
- dar soporte a responsables de procesos y/o servicios en la gestión de la mejora continua de sus procesos y/o servicios (documentación, indicadores, …),
- dar soporte en el desarrollo e implantación de nuevos procesos,
- dar soporte en la normalización de nuevos servicios del catálogo bajo UNE-EN ISO/IEC 20000-1,
- apoyar en las revisiones del SGQ por la dirección,
- realizar el seguimiento, soporte y apoyo en la normativa aplicable,
- participar en actividades de concienciación, promoción y formación en materia de calidad,
- apoyar al responsable de seguridad en tareas relativas a la situación de hallazgos de su sistema de gestión,
- elaborar cartas de servicios internas junto a sus responsables,
- elaborar artículos para promocionar y difundir la calidad en la organización,
- gestionar bases de datos y generar consultas e informes extraídos de diferentes herramientas informáticas, y
- cualesquiera otros que el licitador considere necesarios para la gestión y operación del sistema.

Colaboración con grupos de interés:

- apoyar en aquellas iniciativas y proyectos que surjan con los grupos de interés en el ámbito de la calidad.

La responsable de calidad es la encargada de validar las actividades que se van a consumir de la bolsa de horas y verificar su adecuación a lo establecido en este pliego y en la oferta adjudicada para proceder a la facturación de la parte correspondiente de los trabajos. La responsable de calidad, o la persona por ella designada, podrá admitir el trámite de la factura correspondiente, o pedir las subsanaciones necesarias para que las actividades que han consumido esas horas de la bolsa se adecúen a los requisitos esperados.

La bolsa de horas se calculará conforme se indica en la hoja ***'2026 Modelo propuesta de trabajo OTQ.xlsx'*** incluida en la aplicación de licitación.

2.5 Descripción de entregables prefijados

Con el fin de dimensionar el servicio, se proporciona a continuación datos aproximados relativos a los entregables prefijados.

2.5.1 Auditoría interna de los procesos, proyectos y servicios

Cada año del servicio contratado y antes de la revisión por la dirección del SGQ, deberán realizarse las auditorías internas relacionadas con el sistema de calidad certificado en EJIE. Se emitirá un informe de auditoría por área.

Actualmente EJIE se estructura en las siguientes áreas:

- **Auditoría 1**: Auditoría interna para evaluar los procesos del área de gestión avanzada, y su conformidad con UNE-EN ISO9001 e UNE-EN ISO/IEC 20000-1 (7 responsables y 11 procesos).
- **Auditoría 2**: Auditoría interna para evaluar los procesos del área de administración y personal, y su conformidad con UNE-EN ISO9001 e UNE-EN ISO/IEC 20000-1 (2 responsables y 3 procesos).
- **Auditoría 3**: Auditoría interna para evaluar los procesos del área de servicios convergentes y los proyectos que gestiona el área para el diseño, la construcción y la transición de servicios nuevos o modificados y su conformidad con UNE-EN ISO9001 e UNE-EN ISO/IEC 20000-1 (5 responsables, 10 procesos y 6 servicios).
- **Auditoría 4**: Auditoría interna para evaluar los procesos del área de soporte al negocio y los proyectos que gestiona esta área para el desarrollo y el mantenimiento de aplicaciones y su conformidad con UNE-EN ISO9001 y UNE93200 (9 responsables, 11 procesos y 20 jefes de proyecto).

Las auditorías internas realizadas a los nuevos servicios y/o procesos incorporados al SGQ serán gestionadas con la bolsa de horas.

Como se ha indicado anteriormente, en 2026 se integrará la gestión de la innovación en el SGQ con lo que será necesario auditarlo bajo UNE-EN ISO56001.

Para la ejecución de las auditorías internas podrán seguirse las directrices de la norma UNE-EN ISO19011. La responsable de calidad proporcionará una plantilla para la elaboración del informe final y la codificación necesaria de la misma.

Las auditorías se realizarán entre septiembre y octubre, y en su planificación deberán tenerse en cuenta los siguientes principios:

- minimizar el tiempo requerido por las personas responsables, atendiendo a sus necesidades de agenda y siendo flexibles para impactar lo menos posible en su actividad diaria,
- no alejar de forma injustificada la presentación del informe de la entrevista realizada. Si es necesario, pueden entregarse informes parciales, y
- asegurar que los hallazgos presentados sean relevantes, para evitar perder el tiempo en acciones sin impacto.

El informe de auditoría de cada área debe contener la información de alcance y planificación de la auditoría, los requisitos evaluados, el equipo auditor y los hallazgos encontrados clasificados en no conformidad, riesgo, efecto, oportunidad y observación.

A la hora de realizar cada una de las auditorías internas se realizarán también las evaluaciones de los siguientes aspectos de cada proceso según la metodología establecida en el SGQ:

- nivel de madurez,
- nivel de gestión del conocimiento,
- nivel de conformidad,
- nivel de predictibilidad,
- nivel de eficacia parcial, y
- nivel de riesgo.

Los informes de auditoría serán presentados a las direcciones de cada área en una reunión explicativa.

Posteriormente se planificarán con los responsables del hallazgo las acciones derivadas iniciales y los plazos de despliegue para dar respuesta a los hallazgos registrados, elaborando un plan de acciones derivadas (PAD).

2.5.2 Soporte al SGQ

Para coordinar las actividades de soporte será necesario que la OTQ elabore y presente a la responsable de calidad un plan de trabajo de las actividades a abordar y que se realice un seguimiento mensual de su actividad. En esta planificación se tendrán en cuenta las lecciones aprendidas de los seguimientos mensuales anteriores con el ánimo de mejorar continuamente el servicio de la OTQ.

Además, se entregará un informe de seguimiento en el que se revisará el desempeño del plan establecido, se realizará una retrospectiva de los logros alcanzados y se identificarán las lecciones aprendidas que puedan revertir en una mejora del servicio de la OTQ.

Algunos datos aproximados para dimensionar las actividades de soporte son:

- reclamaciones: 12 al año,
- indicadores clave: 400 indicadores clave de proceso,
- proyectos de innovación: 10 proyectos al año,
- proyectos del plan de sostenibilidad: si bien se trata de una nueva actividad, se estiman al menos 11 proyectos, y
- los datos relativos a procesos y servicios se recogen en el apartado anterior.

Al finalizar el servicio, en el último seguimiento, se elaborarán unas conclusiones que permitan facilitar la especificación del servicio para contratos venideros, aprovechando todas las lecciones aprendidas recogidas y las evidencias del desempeño real del servicio.

2.5.3 Evaluación MGA

Al finalizar el ciclo anual se llevará a cabo una evaluación según el Modelo de Gestión Avanzada vigente publicado por EUSKALIT (MGA), con el que se elaborará un informe de evaluación que refleje los puntos fuertes y áreas de mejora relevantes de la organización y la puntuación obtenida según esta metodología.

http://www.euskalit.net/es/diagnosticos-evaluacion/modelo-gestion-avanzada.html

3 Planificación y organización

3.1 Plan de entregas y asignación de recursos

Para coordinar estas actividades será necesario que la OTQ elabore y presente a la responsable de calidad un plan de trabajo de las actividades a abordar y que se realice un seguimiento mensual de su actividad.

Se deben estimar los esfuerzos asociados a su ejecución, tanto por parte del licitador como por parte de EJIE y se debe proponer una planificación temporal de las tareas y actividades en función de las necesidades y requisitos específicos para el mantenimiento del sistema de gestión. Se debe determinar cuáles quedan a su cargo y las que corresponden a EJIE.

Para ejecutar el servicio, el licitador debe tener en cuenta lo siguiente:

- detallar las tareas y actividades a desarrollar para llevar a cabo el correcto mantenimiento del proceso,
- llevar a cabo una estimación de los esfuerzos, en volumen de horas, asociados por cada participante y perfil a cada una de las tareas y actividades definidas, y
- desarrollar una planificación objetiva de las tareas y actividades definidas, en función de los recursos disponibles previstos.

Se excluirán aquellas propuestas cuyo planteamiento total sea inferior a 1.400 horas anuales.

3.2 Equipo de trabajo

El licitador se compromete, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en la propuesta técnica, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los perfiles asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio del mismo. En el caso de modificación o sustitución de recursos, se seguirá el procedimiento establecido en el PCP.

3.3 Horario y lugar de realización de trabajos

Horario de los servicios.

Teniendo en cuenta que los servicios se realizan con entrevistas con personal de EJIE, se ceñirán al horario de Ejie, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Horario partido:
  - lunes a jueves: 8h a 16:30h
  - viernes: 8h a 15:00h
- Horario intensivo (junio a septiembre)
  - Lunes a viernes: 8h a 14:30h

3.4 Dimensionamiento

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo tenga la capacidad equivalente a al menos 1.400 horas anuales para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

3.5 Fase salida

En la oferta se deberá presentar claramente la fase de salida al finalizar el contrato indicando el esfuerzo necesario.

El plazo máximo para la fase de salida no será superior a una semana. Esta fase de salida deberá llevarse a cabo tras la finalización del período del presente contrato o su prórroga, sin que dichas tareas de la fase de salida tengan un costo adicional para EJIE. Se incluirán unas conclusiones que permitan facilitar la especificación del servicio para contratos venideros, aprovechando todas las lecciones aprendidas recogidas y las evidencias del desempeño real del servicio.

4 Seguimiento y control

El equipo de trabajo estará dirigido por una persona responsable del servicio con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el servicio y será el interlocutor principal con la responsable de calidad.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento periódicas, mensuales salvo excepciones, que se celebrarán con el fin de revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso con los que la empresa adjudicataria comunicará a la responsable de calidad el estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc. Estos informes deberán quedar adecuadamente registrados y formalizados, y
- Entregables planificados que se entregarán de forma periódica, independientemente de que estén calificados como ‘definitivos’ o no.