



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y TAREAS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LA SALUD

La Dirección de Salud Pública y Adicciones del Departamento de Salud de Gobierno Vasco, se plantea la necesidad de realizar un profundo análisis de posibilidades de mejora de organización de tareas y de los procesos de la Unidad de Protección de la Salud (Seguridad alimentaria y Salud ambiental) en los niveles de Dirección, Subdirecciones y Comarcas; al objeto de identificar aquellas iniciativas, alineadas con la estrategia, que permitan mejorar la eficiencia de los procesos y un mejor reparto de las cargas de trabajo y las tareas.

De cara a encuadrar tanto el análisis, como el futuro proyecto de mejora, se articula el plan en torno a estos dos ámbitos:

- PROCESOS: Todo lo relacionado con los flujos de trabajo, los procedimientos y sistemáticas, etc...
- CARGAS DE TRABAJO: Lo referido a la asignación y reparto de tareas.

A.- SITUACIÓN DE PARTIDA

La Dirección de Salud Pública y Adicciones, integrada dentro de la estructura de la Viceconsejería de Salud del Gobierno Vasco, es responsable de las actuaciones en materia de Protección de la Salud (Seguridad Alimentaria y Salud Ambiental). Esta estructura fue establecida en los años 90 y desde esa fecha hasta la actualidad, se han producido cambios importantes en cuanto a la tipología de programas a desarrollar, en los establecimientos/instalaciones sujetas a control oficial y en la distribución territorial de los mismos.

El personal de la Unidad de Protección de la Salud está distribuido en los Servicios Centrales de la Dirección de Salud Pública y Adicciones, en los Servicios Territoriales de las tres Subdirecciones de Salud Pública y Adicciones y en las 9 Comarcas de Salud Pública.

Las funciones asignadas a la Unidad de Salud se desarrollan a través de Programas de Seguridad Alimentaria y de Sanidad Ambiental. Estos programas integran principalmente los diferentes procesos de autorización, control oficial y gestión de alertas, que se ejecutan siguiendo los procedimientos e instrucciones y con el apoyo de las aplicaciones informáticas desarrolladas.

En los últimos años, se han publicado nuevas normativas europeas, estatales y autonómicas que afectan sustancialmente a los programas y procedimientos administrativos. Además, las nuevas políticas en seguridad alimentaria y ambiental (Plan Estratégico de Salud y Medio Ambiente, Plan de Salud, Programa Marco Ambiental, ...) han generado nuevas necesidades y compromisos en temas de seguridad alimentaria y sanidad ambiental.

Estos cambios en la normativa, en las políticas de protección de la salud y en la situación de los establecimientos alimentarios y de las instalaciones de salud ambiental, hacen necesario realizar un diagnóstico de los procesos de la Unidad de Protección de la Salud y de la distribución de las tareas y, a partir del diagnóstico, un plan de optimización de procesos y de tareas.

B.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Considerando los dos ámbitos de trabajo señalado; es decir, procesos y tareas, el objeto de este trabajo sería la elaboración de un PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y TAREAS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LA SALUD

El plan debe estar orientado hacia un modelo de gestión basado en procesos que sea dinámico, flexible, de calidad, adaptado a las circunstancias del momento y alineado con la estrategia de la Unidad de Protección de la Salud. Este plan ha de incluir una serie de medidas inmediatas de mejora que contemplen, entre otras, la simplificación administrativa de los procesos.

En el apartado de tareas, el diagnóstico ha de ir orientado a optimizar la organización de las tareas, considerando una mejor distribución de las cargas de trabajo que permita optimizar la ejecución de las tareas por la Unidad de Protección de la Salud.

C.- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A CONTRATAR

El equipo adjudicatario del contrato desarrollará un plan de optimización basado en un diagnóstico inicial, la definición y desarrollo de propuestas de mejora y la implantación teniendo en cuenta para cada uno de los ámbitos propuestos las siguientes consideraciones:

1. Procesos:

- Análisis de programas, procedimientos y estructuras. Se revisarán los programas de seguridad alimentaria y de sanidad ambiental de la unidad de protección de la salud, así como los procedimientos existentes tanto para los programas como para otras actividades que se desarrollan en esta Unidad.
- Análisis del funcionamiento de los procesos:
 - Análisis de la operativa de los procesos actuales. Teniendo en cuenta la información del análisis anterior, se identificarán los procesos operativos de la unidad y se realizará un análisis de los mismos con objeto de ver su adecuación al objeto, la correspondencia entre el sistema documental y la implantación y las oportunidades de mejora.
 - Identificación y evaluación de las principales métricas. Se identificarán y evaluarán las principales métricas de los procesos como base para el análisis de las cargas de trabajo de la unidad y la incidencia de las mejoras en la optimización de los procesos y los recursos.
- Elaboración de conclusiones sobre la estructura de procesos que recoja:
 - Definición de una propuesta de mapa de procesos de la Unidad de Protección de la Salud
 - Establecimiento de una propuesta de sistemática, metodologías y documentación base asociadas a los procesos adecuada a los funciones asignadas a la Unidad.
 - Plan de mejora de los procesos que incluya aquellas mejoras identificadas como más relevantes desde el punto de vista de optimización de los procesos y que puedan ser implantadas de forma inmediata.

2. Tareas y distribución de cargas de trabajo:

- Análisis de tiempos asociados a los procesos de trabajo. Se ha de realizar un análisis de los tiempos asociados a los diferentes procesos y teniendo en cuenta la relevancia de los mismos y sus opciones de gestión se establecerán una conclusiones que recojan propuestas que puedan establecerse a corto plazo priorizadas en base al impacto esperable en la optimización de procesos y recursos.

- Análisis de la organización funcional actual que permita establecer unas conclusiones con unas propuestas de mejora funcional, orientada a la estructura de procesos establecida, para alinear los recursos con las funciones y el objeto de la Unidad.
3. **Plan de mejora** en los procesos y organización de las tareas, detallando para cada una de las mejoras a largo de plazo identificadas: la descripción de éstas, el impacto en la optimización de la unidad, así como los plazos y costes estimados.

D.- CARACTERÍSTICAS Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO

1. Organización del equipo

Para realizar las funciones objeto de contratación que se relacionan en los apartados anteriores, se considera imprescindible contar con un equipo formado por al menos tres personas, ejerciendo una de ellas el papel de Dirección del equipo e interlocución con la parte contratante:

- Todas ellas deberán tener titulación universitaria de grado o superior.
- Al menos dos personas deberán acreditar experiencia en consultoría de al menos 5 años en proyectos de análoga naturaleza a la de este contrato; acreditando la participación en al menos dos proyectos en el ámbito de la administración pública.

El licitador especificará los recursos humanos dedicados al proyecto detallando los perfiles profesionales de los mismos.

E.- GESTION DEL PROYECTO

La Dirección de Salud Pública y Adicciones supervisará la ejecución del proyecto. Para ello establecerá mecanismos de coordinación, control de la calidad y seguimiento del proyecto que serán de obligado cumplimiento por la entidad adjudicataria, la cual nombrará a una persona como interlocutora con la administración.

F.- ENTREGABLES

1. **Informe de inicio.** En la cuarta semana tras la firma del contrato, la empresa adjudicataria entregará un **análisis documental de programas, procedimientos e instrucciones**, acordes al plan de trabajo y metodología ofertadas.

2. **Estudio de procesos de la Unidad de Protección de la Salud.** Se estima que en el mes 4 tras la firma del contrato, la entidad adjudicataria entregará un informe que recoja un diagnóstico de los procesos con las principales conclusiones y líneas de mejora prioritarias. Así mismo, el informe debe recoger una propuesta de mapa de procesos, la definición de la operativa actual de los procesos fundamentales para el cumplimiento de las funciones operativas de la Unidad de Protección de la Salud, que incluya las sistemáticas a considerar en cada proceso y un plan de mejora con las medidas de implantación inmediata en los procesos.

3. **Informe sobre distribución de cargas de trabajo de la Unidad de Protección de la Salud.** Se estima que en el mes 6 de la ejecución del trabajo, la entidad adjudicataria presentará un informe con el análisis de las cargas de trabajo distribuidas por unidades organizativas y territoriales junto con la situación de los recursos y propuestas de asignación de cargas para la propuesta de trabajo presentada en el punto anterior, como base para la propuesta de mejoras a implantar a corto plazo.

4. Plan de mejora de procesos, recursos y organizativa. En el mes 7 tras la firma del contrato, se entregará el informe final Plan de mejora en los procesos, tareas y aspectos organizativos detallando los mismos, el impacto en la optimización de la unidad, así como los plazos y costes estimados.

Los informes se considerarán finalizados una vez se hayan aprobado los diferentes entregables tras la introducción de las correcciones que hayan sido consideradas necesarias por parte de la Dirección de Salud Pública y ésta haya dado el visto bueno a cada uno de los entregables.

G.- CONFIDENCIALIDAD

Los datos e información recogida en el curso de preparación y ejecución de este plan serán de carácter confidencial. La entidad licitadora, así como cada uno de los integrantes del equipo, mantendrán el principio de confidencialidad a lo largo de toda la vida del proyecto.

La entidad licitadora queda sujeta al secreto y normas de confidencialidad en todo lo que se refiere a la ejecución del presente contrato. El personal que ejecute el servicio se compromete a entregar todo el material que se origine de su actividad y a no realizar copias de ninguna clase de datos o de otro material, así como a no difundir ni utilizar los mismos con otro fin distinto a la producción de los entregables definidos anteriormente.

En caso de que la entidad licitadora considere apropiado realizar una publicación con los datos obtenidos en el plan objeto de esta licitación, deberá pactar los términos de dicha publicación con la Dirección de Salud Pública. Únicamente podrá publicar cualquier información conteniendo datos de cualquier naturaleza obtenidos durante la ejecución de este trabajo cuando así lo haya aprobado la Dirección de Salud Pública y en los términos en que ésta lo apruebe.