

ANEXO N° 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL “CONTRATO DE ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDAD Y ASESORAMIENTO EN LA DETERMINACIÓN DE SU GOBIERNO PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276, EXP. 19/SER/PS/06”

1. Objeto del contrato:

El objeto del presente contrato consiste en la elaboración de un mapa de procesos de la entidad para identificar los procesos horizontales y determinar su gobierno.

El proyecto deberá servir para identificar, definir y documentar mediante un software BPM, los procesos de negocio, con tal de dar visibilidad al conjunto de tareas llevadas a cabo desde Egarsat.

Asimismo, a través de este contrato, se busca simplificar los procesos de negocio para aumentar la productividad y la eficacia de estos, con lo que es imprescindible analizarlos y crear nuevas estructuras y reglas con tal de optimizarlos y unificar la operativa global de la empresa sobre la base de los objetivos definidos por Egarsat.

2. Alcance del proyecto:

El alcance del proyecto comprende todos los procesos de Egarsat, tanto los procesos estratégicos y operativos, como los de soporte.

El proyecto deberá incluir su diseño, modelado, documentación y análisis con el fin de obtener un modelo objetivo de los mismos, eficiente y alineado con los objetivos de la entidad.

Para su análisis, se considerarán todos los canales y unidades organizativas participantes en los mismos. De igual manera, se tendrán en cuenta los sistemas de información y el resto de los elementos relacionados con la ejecución de los procesos.

El proyecto deberá servir para:

- Diseñar el Mapa de procesos y la arquitectura de procesos de Egarsat. Relacionarla con sus componentes organizativos y de sistemas de información, modelando con detalle y con una visión extremo a extremo los procesos actuales de la mutua.
- Analizar la operativa actual de los procesos revisando su estructura y principales componentes (tareas actuales, organización, dimensionamiento, sistemas y niveles de servicio) considerando la estrategia y políticas existentes.
- Priorizar las iniciativas identificadas considerando el nivel de impacto, complejidad y transversalidad, así como validación con responsables para las iniciativas propuestas y su plan de implantación.
- Identificar y evaluar las principales métricas e indicadores relacionados con los procesos y que sirvan para monitorizar su evolución y grado de mejora.

- Identificar las ineficiencias de los procesos y aquellas actividades que no aportan valor añadido, estableciendo los tiempos de proceso y cargas de trabajo y recursos necesarios óptimos que permitan aumentar la eficiencia y la productividad, disminuyendo los costes de operación.
- Identificar las posibles mejoras de los procesos mediante el análisis estático y dinámico e incorporar en el mismo las mejores prácticas asociadas y las métricas e indicadores por su correcto seguimiento.
- Establecer un entorno de trabajo que permita estandarizar y homogeneizar la gestión de los procesos y facilite su análisis e implementación.
- Analizar los procesos, proponiendo mejoras y recomendaciones que ayuden a su optimización.

Como guía para los licitadores, se incluye como **ANEXO A** del Pliego de Prescripciones Técnicas el mapa de procesos a alto nivel de Egarsat, el cual incluye todas las Direcciones y Departamentos de la entidad, así como los sistemas informáticos actuales que los soportan.

3. Metodología de gestión del servicio

Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario y, por las propias características de los trabajos objeto del servicio que exigen tener acceso permanente a documentación corporativa, así como a herramientas propias de Egarsat, parte del trabajo deberá realizarse en las dependencias de la entidad cuya Sede Central se encuentra en:

Avda. Roquetes 63-65
08174 Sant Cugat del Vallès
Barcelona

No obstante, Egarsat se reserva el derecho a que el adjudicatario realice el trabajo en otros centros de la entidad distintos de la Sede Principal, solicitando en caso necesario la movilidad geográfica del personal que preste el servicio, siempre delimitado a los siguientes centros de Egarsat:

HOSPITAL EGARSAT
AV, TIBIDABO nº 20, 08022 BARCELONA (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT ABRERA
CL, PROGRES nº 28, 08630 ABRERA (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT BARCELONA - DIAGONAL MAR
AV, JOSEP PLA nº 2, 08019 BARCELONA (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT BCN.- SANTS
AV, JOSEP TARRADELLAS 20-30, 08029 BARCELONA (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT CASTELLAR
CL, BERGUEDÀ nº 43, 08211 CASTELLAR DEL VALLES (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT CORNELLA

AV, DEL MAREME (WTC ALMEDA PARCK 1) nº 33, 08940 CORNELLA DEL LLOBREGAT (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT SABADELL

CL, ILLA , 45-51, 08202 SABADELL (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT SANT QUIRZE

CL, VALLCORBA, nº 5, 08192 SANT QUIRZE DEL VALLES (BARCELONA)

CENTRO ASISTENCIAL EGARSAT TERRASSA

CL, GARCIA HUMET nº 40, 08221 TERRASSA (BARCELONA)

Los gastos de desplazamiento y dietas, si los hubiere, correrán a cargo del adjudicatario.

Corresponderá a Egarsat la supervisión y planificación general de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Desde Egarsat se designará un coordinador de proyecto que velará por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, siendo éste la Responsable de Transformación Digital, y un Responsable Técnico que validará la calidad y adecuación de los trabajos que el adjudicatario vaya realizando.

Por parte de la empresa adjudicataria se designará un Responsable de Proyecto que será el único interlocutor válido para todas las tareas de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones contempladas en el presente Pliego.

Egarsat podrá fijar reuniones con el Responsable de Proyecto con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que en su caso se produzcan en la ejecución del contrato.

El plazo máximo para la finalización de este proyecto son DOCE (12) meses a contar desde el día siguiente al de la formalización del contrato.

4. Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá aportar, como mínimo, los siguientes perfiles al equipo de trabajo:

- Jefe Responsable de Proyecto como Consultor Senior de Procesos de Negocio:
 - Titulación superior: Ingeniería de Telecomunicaciones.
 - Formación como Scrum Master o metodologías ágiles.
 - Experiencia mínima de 10 años en gestión en proyectos similares al objeto de contrato.

Participará en la definición de los procesos, recogida de información y workshops de trabajo. Además participará en el análisis, definición y modelado de los procesos así como la propuesta y documentación de recomendaciones, mejoras y conclusiones.

- Consultor Senior de Mejora de Procesos:
 - Titulación superior: Ingeniería de telecomunicaciones, matemáticas, informática o similar.
 - Formación como Scrum Master o metodologías ágiles.
 - 6 años de experiencia en reingeniería de procesos.

Participará en la definición de los procesos, recogida de información y workshops de trabajo. Además participará en el análisis, definición y modelado de los procesos así como la propuesta y documentación de recomendaciones, mejoras y conclusiones.

- Consultores junior:
 - Titulación superior: Ingeniería de telecomunicaciones o Licenciatura en informática o similar.
 - Experiencia mínima de 2 años en proyectos similares al objeto de contrato.

Participarán en la definición de los procesos, recogida de información y workshops de trabajo a fin de ejecutar el trabajo en sus fases iniciales de definición y análisis, con la mayor agilidad posible.

El equipo de trabajo conjuntamente con los representantes de Egarsat deberá elaborar un plan de trabajo que permita guiar el proceso de implantación de las iniciativas identificadas, así como asegurar la interiorización de la mejora continua en la compañía a través de un plan de comunicación, formación y medición.

- Establecer fechas concretas de reuniones presenciales, UNA (1) al mes, para revisar y realizar seguimiento de cumplimiento de los hitos especificados en el plan de trabajo inicial, garantizando así los niveles de calidad adecuados y el cumplimiento de las tareas del calendario donde se tratarán los siguientes:
 - Situación del Proyecto
 - Trabajo realizado durante el periodo
 - Actividades previstas para el próximo periodo
 - Incidencias, desviaciones o cambios producidos
 - Riesgos detectados
- Establecer mecanismos de dirección del proyecto dónde figuren personas con capacidad de decisión.
- Acordar sistemas de coordinación y operativos que fueren a los diferentes participantes a trabajar como un equipo.
- Identificar las principales oportunidades de mejora en los procesos y tecnologías.

En caso necesario, Egarsat podrá fijar reuniones extraordinarias con el Responsable de Proyecto con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que en su caso se produzcan en la ejecución del contrato.

Asimismo, se realizará un informe tras cada reunión mensual que recoja el grado de avance del proyecto y las principales conclusiones de la definición y la revisión de los procesos para que puedan ser elevados a la Dirección de la entidad.

5. Documentación a entregar

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a los responsables designados por Egarsat la información y documentación que estos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, según especificado en el Anexo 9 del presente pliego, se valorará disponer de un portal de procesos o BPM que permita ser gestionado por Egarsat. Un entorno colaborativo que facilite trabajar de forma dinámica el modelado y documentación de los procesos así como la simulación de escenarios para posibles mejoras.

Los **entregables mínimos requeridos** durante la ejecución de este proyecto son los siguientes según el plan de trabajo propuesto a continuación:

- Mapa general de los procesos e identificación de dependencias. Elaborado mediante el software BPM a partir de la recopilación de información e inventario de los procesos AS-IS.
- AS-IS de los procesos:
 - Donde se definan las actividades, entradas/salidas de información e interacciones con tecnología.
 - Se espera que el adjudicatario organice workshops de definición de procesos con los equipos implicados en cada uno, para modelarlos y documentarlos en detalle.
- Matriz de responsabilidades RACI
 - Identificación de responsabilidades según los grados de responsable, aprobador, consultado e informado para organizar la asignación de roles y responsabilidades con respecto a los procesos.
- Identificación de riesgos y necesidades en la operativa actual
 - Informe elaborado a partir del análisis de los procesos, la organización de workshops de redefinición de procesos y la identificación de problemas y posibles mejoras.
- TO-BE de los procesos a mejorar
 - Estableciendo un plan de despliegue de nuevos procesos, propuestas de mejora y el plan de implantación de éstas.
 - Incluyendo un plan de comunicación y formación para los empleados clave de la organización que ayude a gestionar el cambio internamente.

- Especificación de funcionalidades y propuestas de evolución/integración con las herramientas de gestión interna

Tales documentos deberán presentarse en tiempo y forma, de acuerdo con el plan de trabajo previamente validado y deberán realizarse con la más estricta calidad y diligencia técnica, previo análisis de la diferente normativa que fuera de aplicación.

En cualquier caso, la documentación quedará en propiedad exclusiva de EGARSAT sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Mutua, que la daría en su caso, previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

6. Plan de trabajo:

Una vez formalizado el contrato, en la reunión de Kickoff o lanzamiento del proyecto, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Trabajo, que deberá ser validado por Egarsat y que recoja como mínimo lo siguiente:

- Calendario
- Fechas de entregables
- Logística
- Mecanismos de seguimiento del proyecto

Así, sin perjuicio de posibles cambios propuestos por el adjudicatario, y siempre que estos sean validados por Egarsat, se propone el siguiente Plan de Trabajo estableciendo 3 fases:

FASE	ENTREGABLE	ACTIVIDADES INVOLUCRADAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1°	Lanzamiento del proyecto													
	Punto de partida - consenso objetivos	Reunión de Kick-Off Identificación de interlocutores												
2°	Entender y definir los procesos													
	Mapa general de los procesos e identificación de dependencias	Recopilación de información de procesos Inventario de procesos Elaboración de mapa de procesos												
	AS-IS de los procesos: actividades, entradas/salidas de información e interacciones con tecnología	Workshops de definición de procesos Modelar y documentar procesos en detalle												
	Matriz de responsabilidades RACI (Responsable, Aprobador, Consultado, Informado)	Identificación de responsabilidades para organizar la asignación de roles y responsabilidades con respecto a los procesos												
3°	Analizar y optimizar los procesos													
	Identificación de riesgos y necesidades en la operativa actual	Análisis de los procesos Workshops de re-definición de procesos Identificación de problemas y posibles mejoras												
	TO-BE de los procesos a mejorar	Establecer plan de despliegue de los nuevos procesos Establecer propuestas de mejora y plan de implantación de éstas												
	Especificación de funcionalidades y propuestas de evolución/integración con las herramientas de gestión interna	Especificación de funcionalidades y propuestas de evolución/integración con las herramientas de gestión interna												

7. Forma de pago:

A la finalización del ítem Fase 1ª - Lanzamiento del Proyecto, se abonará el 30% del total de importe del contrato.

A la finalización del ítem Fase 2ª - Entender y Definir los Procesos, se abonará el 40% del total del importe del contrato.

A la finalización del ítem Fase 3ª - Analizar y Optimizar los Procesos, se abonará el 30% del total del importe del contrato.

Vanesa Palacios Fenech
Responsable de Transformación Digital
Dirección de Gestión del Mutualista
Egarsat Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N°276

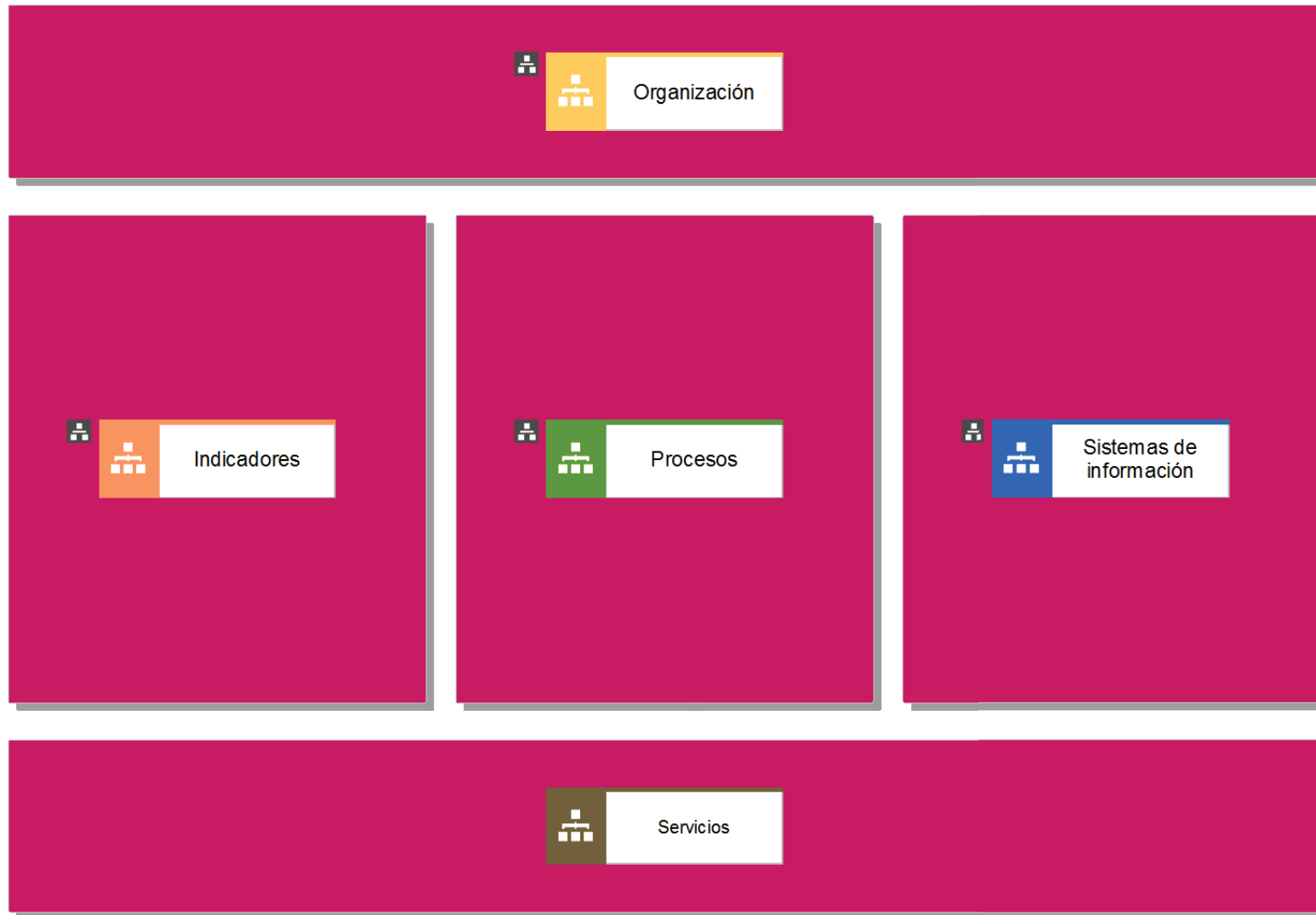
Sant Cugat del Vallès, a 8 de octubre de 2019.

ANEXO A - MAPA DE PROCESOS A ALTO NIVEL (Proyecto de Consultoría 2018)

3

Entender la digitalización desde la situación actual

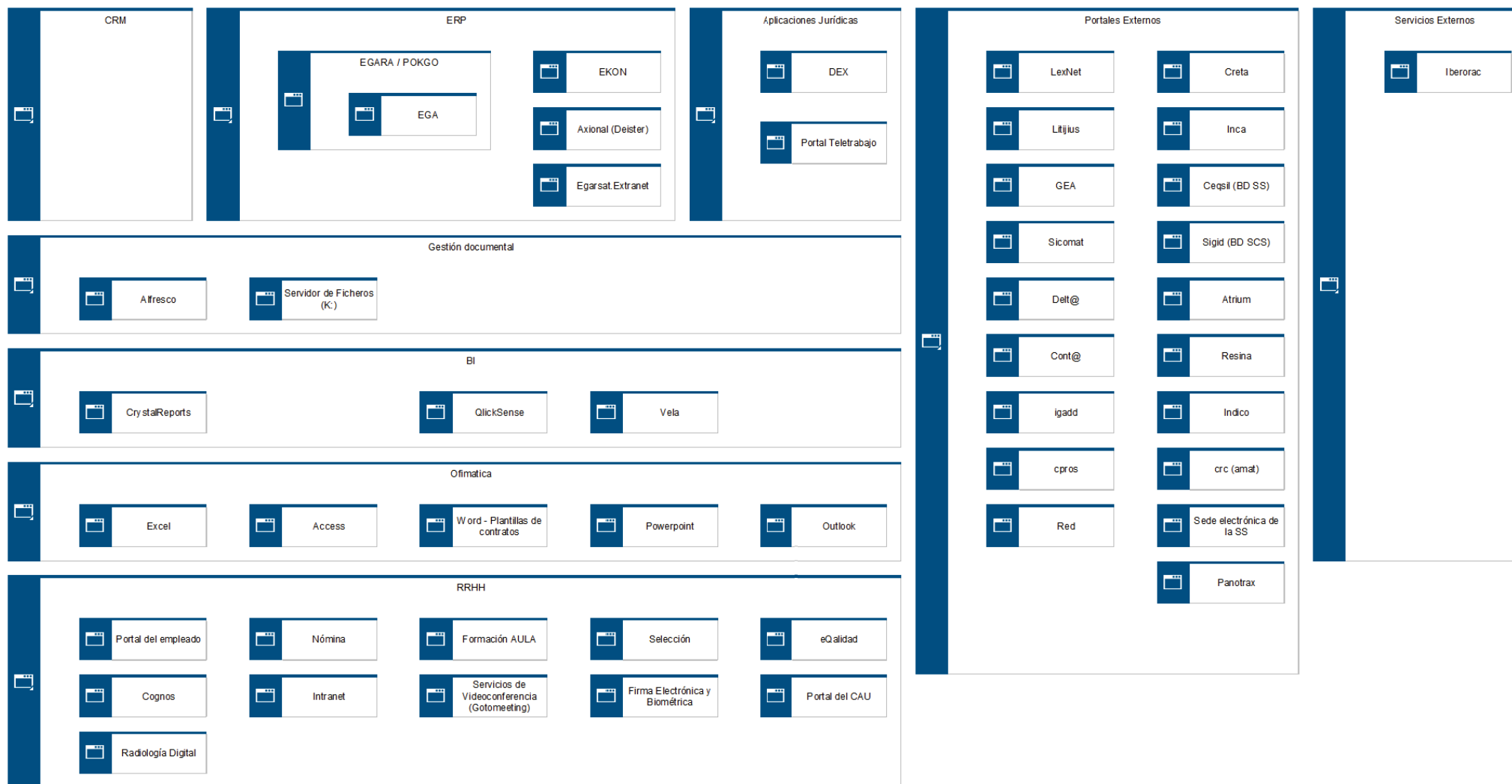
Arquitectura de procesos (niveles superiores de la arquitectura)



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

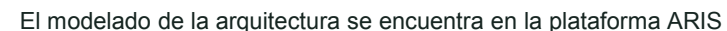
Entender la digitalización desde la situación actual Arquitectura de procesos – Mapa de sistemas de información



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

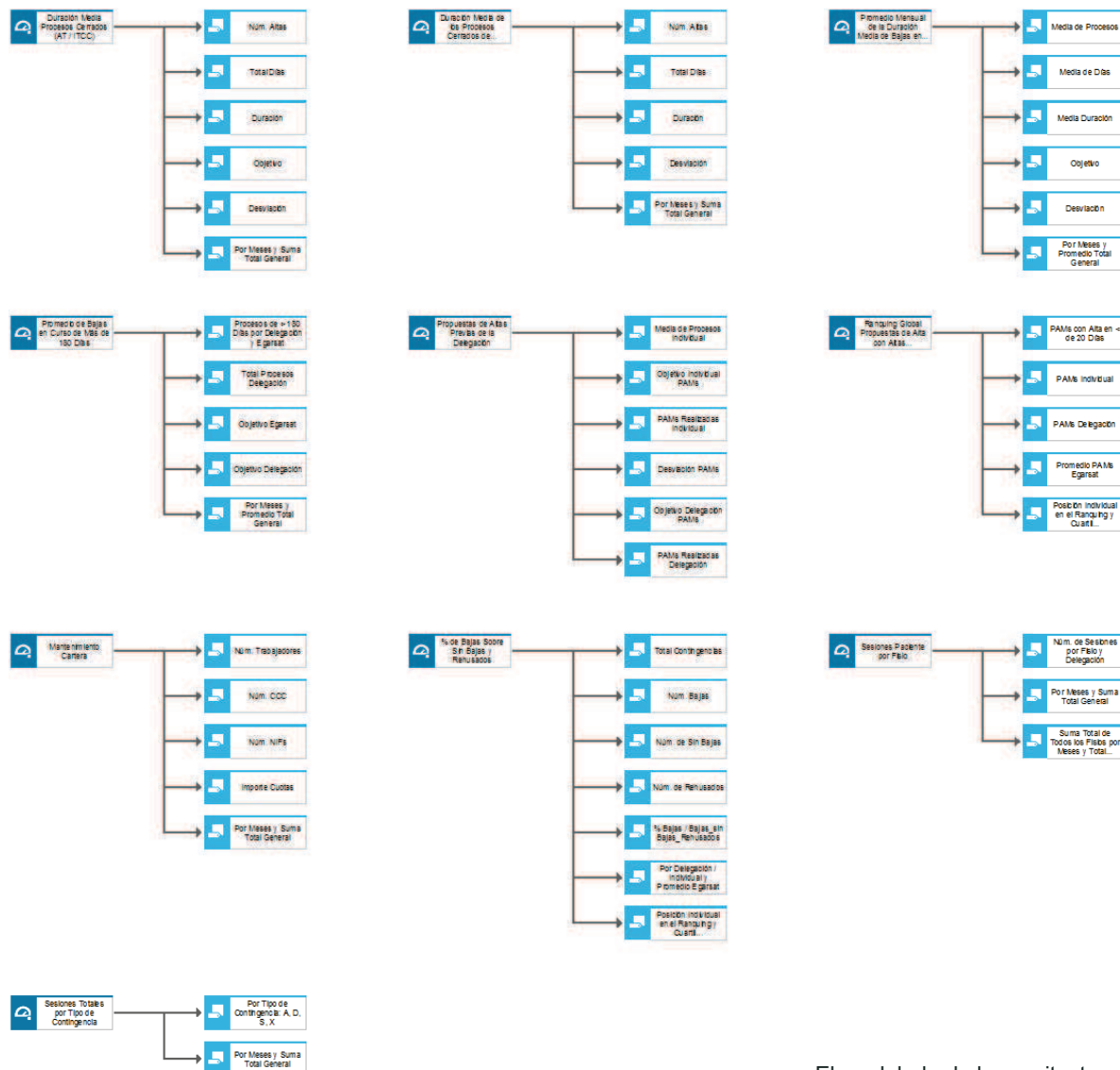
Entender la digitalización desde la situación actual

Arquitectura de procesos – Organigrama



3

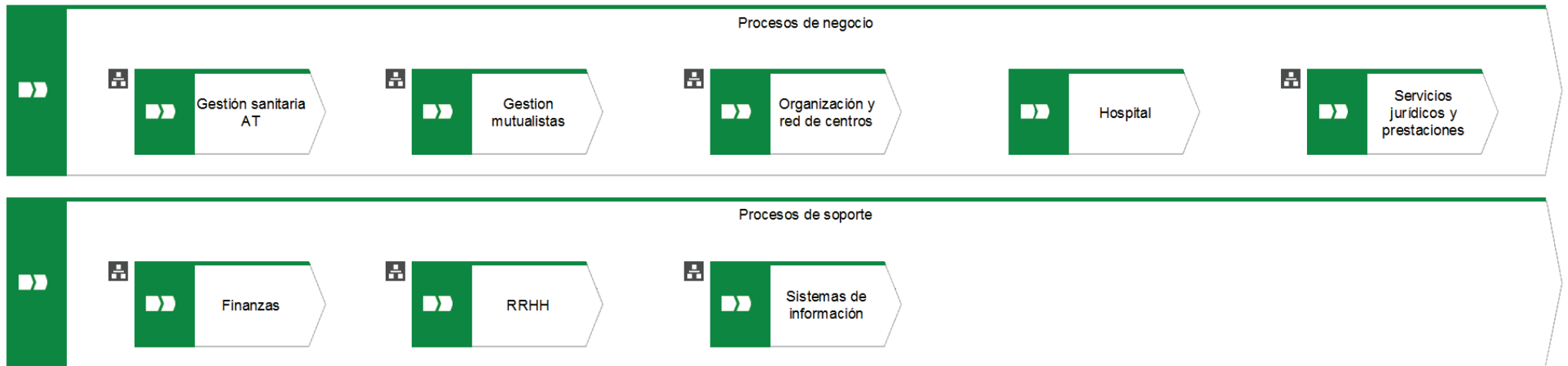
Entender la digitalización desde la situación actual Arquitectura de procesos – Indicadores



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual

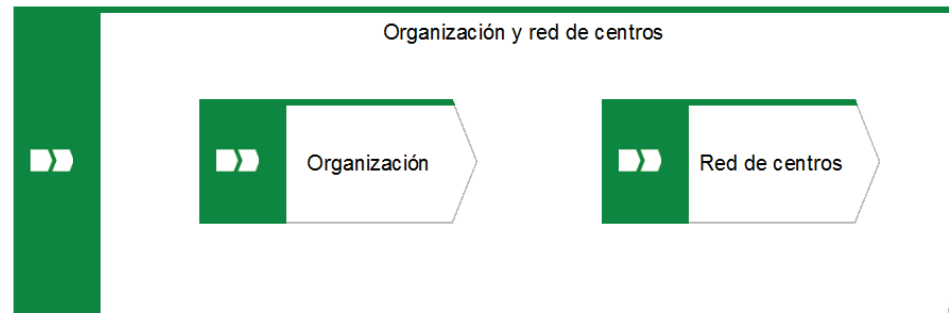
Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

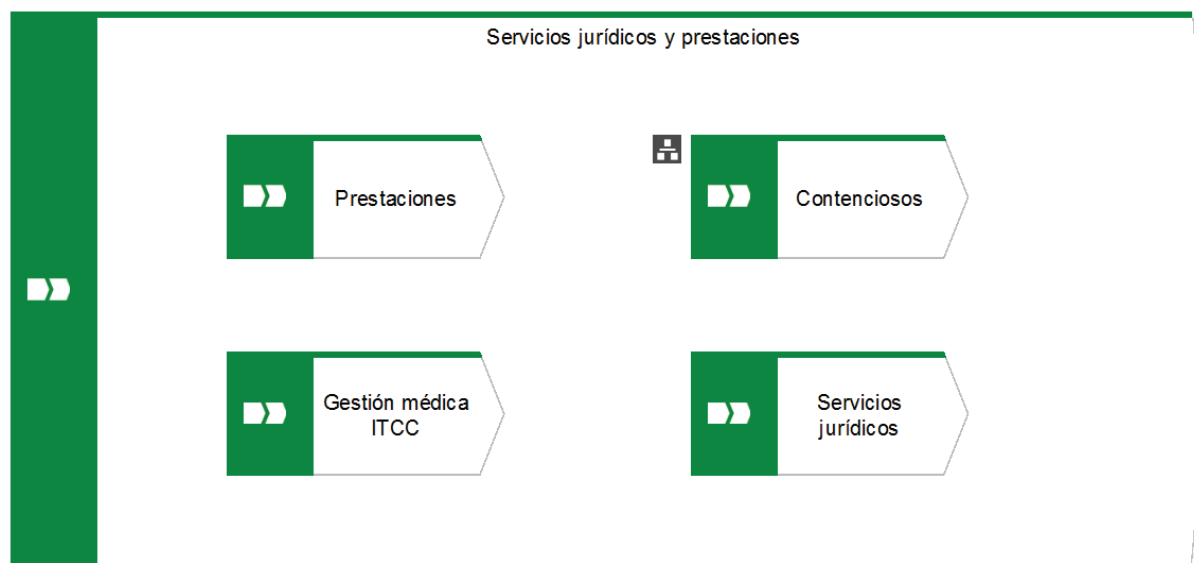
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

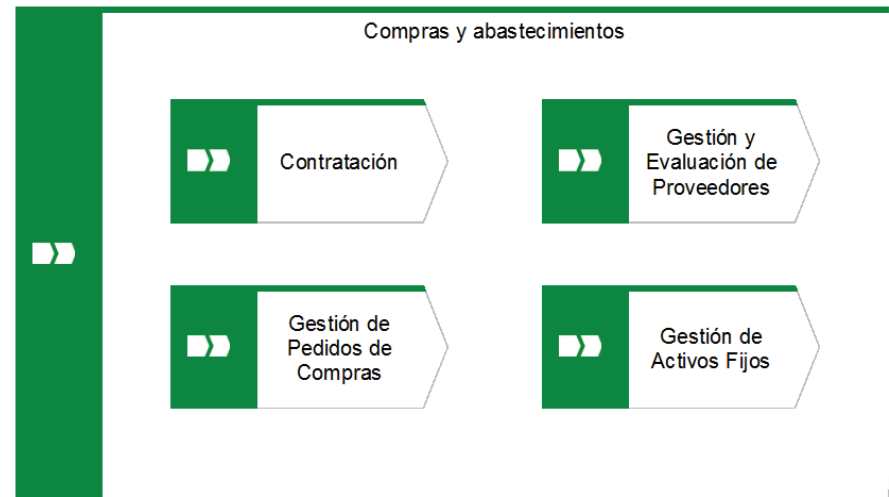
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

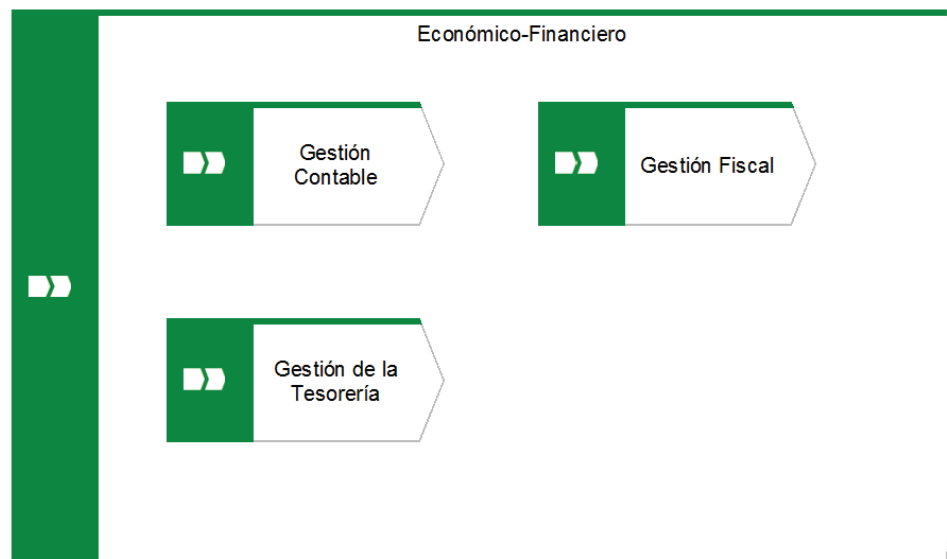
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

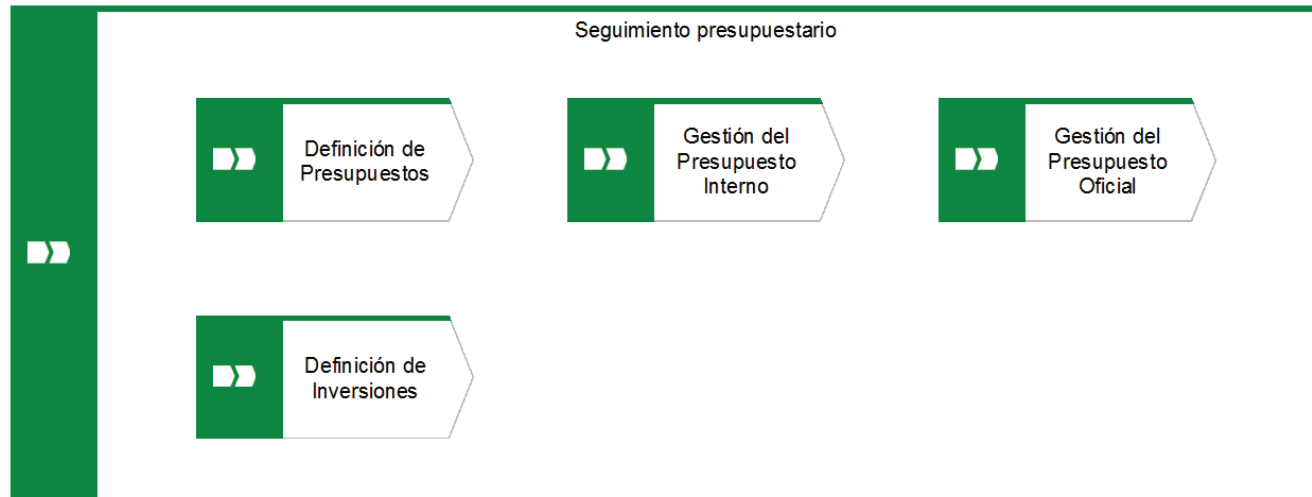
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

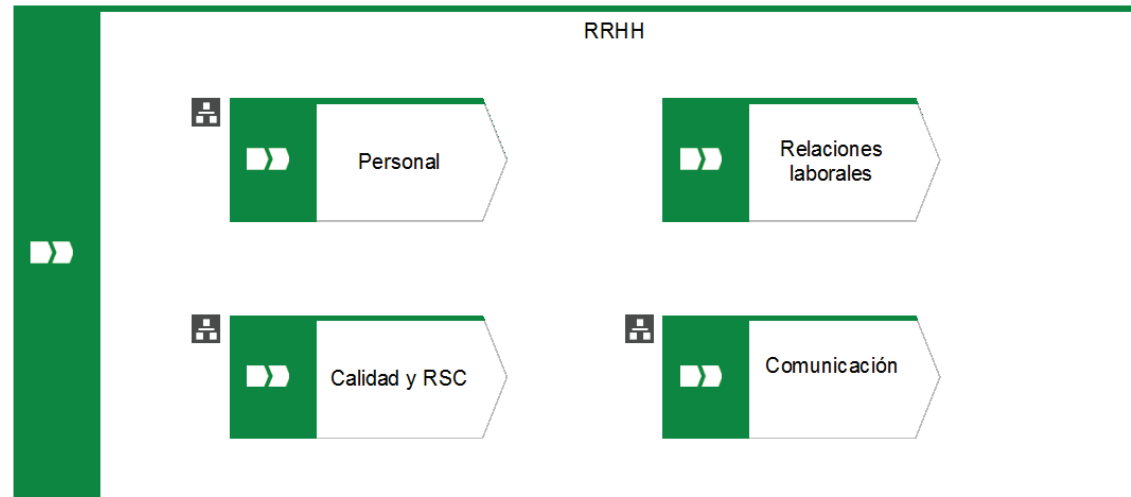
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

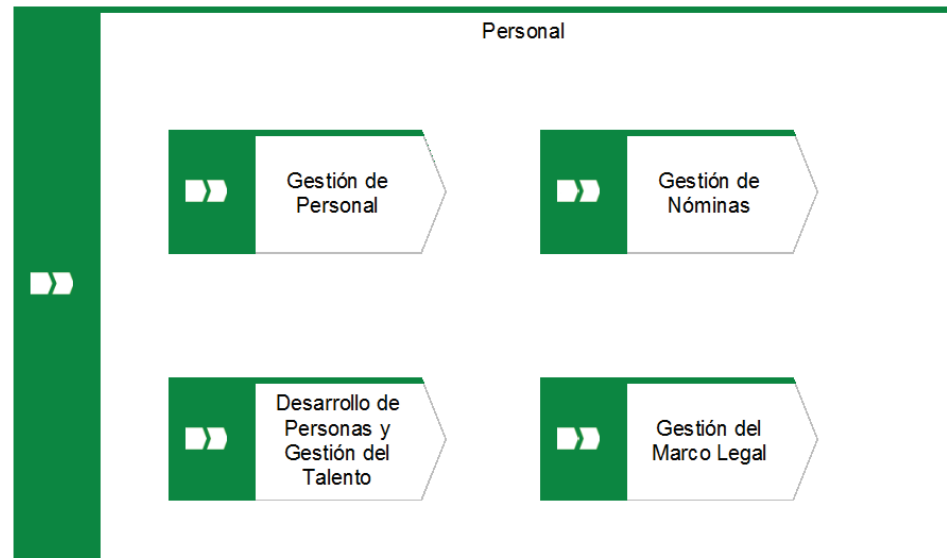
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

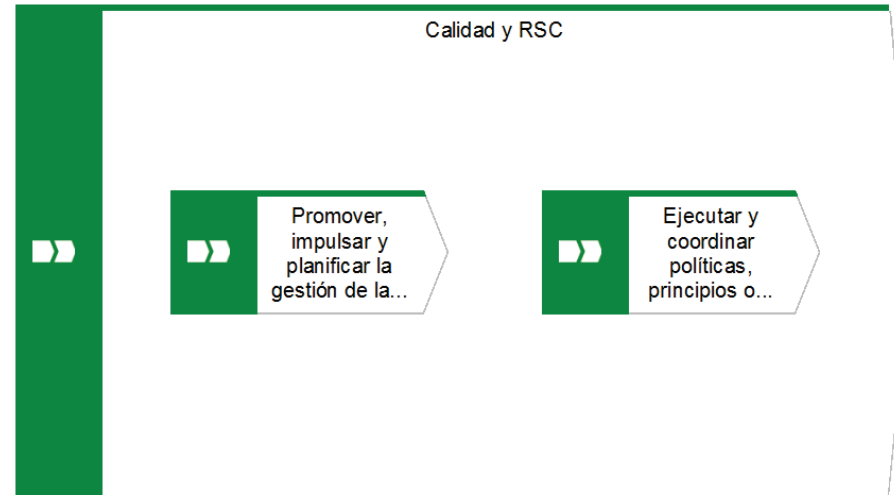
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

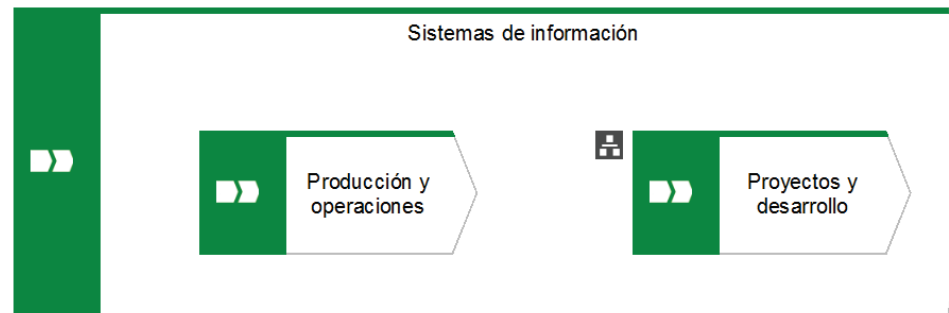
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

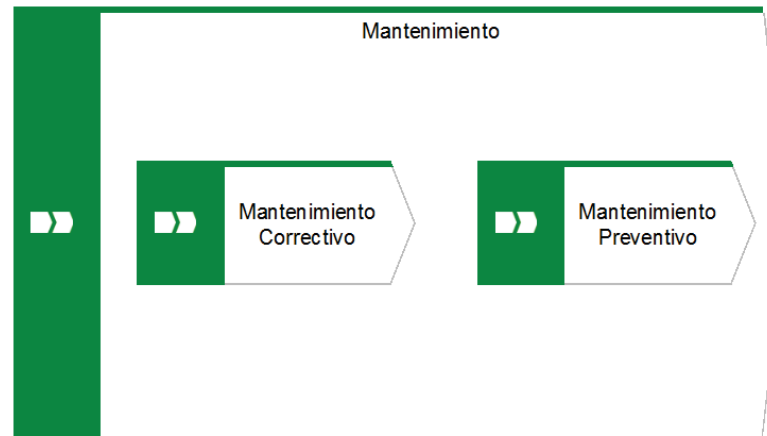
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

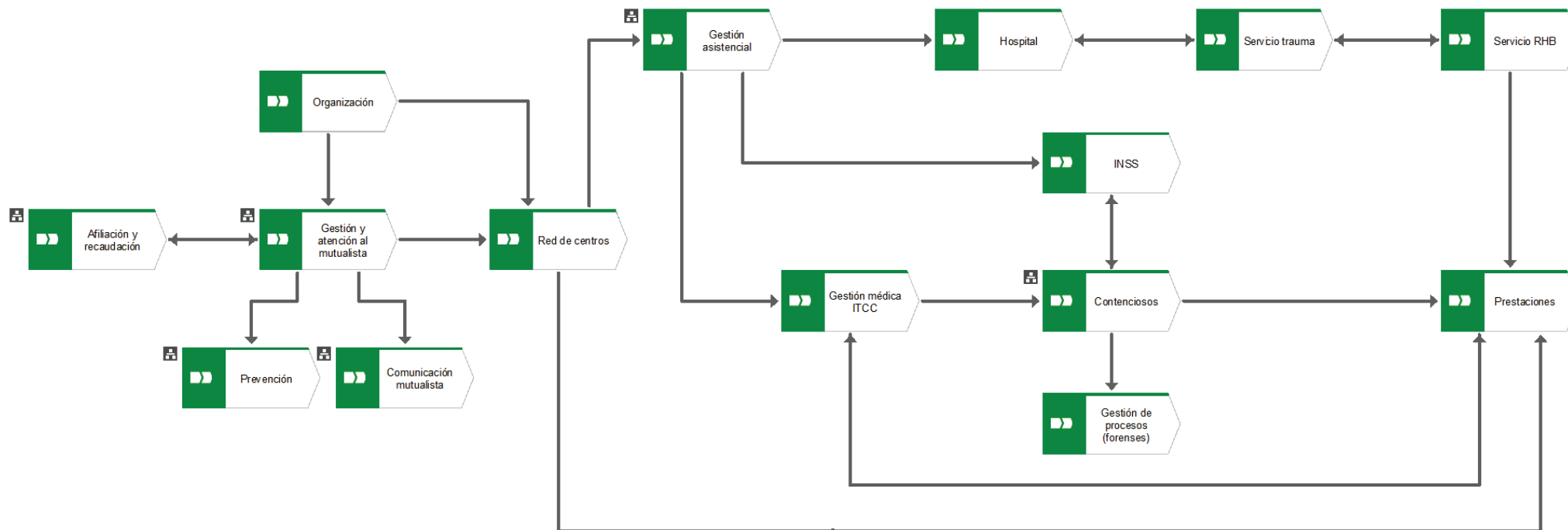
Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de procesos



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS

3

Entender la digitalización desde la situación actual Mapa de experiencia del cliente



El modelado de la arquitectura se encuentra en la plataforma ARIS