

Anexo Técnico
Expediente 2011-00816

**“Asistencia Técnica para el Apoyo en el desarrollo del Sistema
de Gestión de Calidad Judicial”**

ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Objeto.....	2
3. Descripción de los trabajos a realizar	2
3.1. Actividades.....	2
3.2. Entregables.....	4
4. Planificación trabajos a realizar.....	4
5. Equipo humano necesario.....	4
6. Otros requisitos	5
6.1. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	5
6.2. Seguimiento y control de los trabajos	6
7. Medios materiales necesarios.....	6

Descripción de las características técnicas

1. Introducción

El Sistema de Gestión de Calidad Judicial es una herramienta clave para la mejora de las diferentes oficinas judiciales y demás instituciones judiciales (Tribunal Supremo y Audiencia Nacional).

De cara a garantizar la efectiva implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad Judicial se hace necesario prestar apoyo mediante la realización de una serie de actividades de naturaleza y alcance diferente en función del posicionamiento de las oficinas judiciales e instituciones respecto al Sistema de Gestión de Calidad Judicial. En este sentido, en algunos sitios, el Sistema se encuentra implantado pero es necesario continuar con su desarrollo y en otros, todavía no se ha implantado y es necesario realizar su despliegue.

2. Objeto

El objeto del proyecto es la asistencia técnica para el apoyo en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad Judicial y tiene como alcance los siguientes ámbitos:

- Las ciudades o instituciones donde ya está implantado el Sistema de Gestión de Calidad (Burgos, Murcia, Cáceres, Ciudad Real, y Audiencia Nacional)
- Las ciudades o instituciones en las que esté previsto implantarse el Sistema (León, Cuenca, Mérida, Tribunal Supremo, etc).
- Igualmente, se prestará el apoyo a la arquitectura institucional del Sistema de Calidad: Comisión Estatal de Calidad y Comisiones Territoriales de Calidad.

La lista de ciudades podrá estar sujeta a cambios en función de variaciones en el plan de lanzamientos de la NOJ, estando el adjudicatario, en tal caso, obligado a ejecutar los servicios objeto del contrato para las ciudades incluidas en la lista modificada.

3. Descripción de los trabajos a realizar

3.1. Actividades

El trabajo a realizar se estructura en las siguientes partes:

- 1) Actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad: definición y elaboración de herramientas complementarias asociados al Sistema de Gestión de Calidad:

- Revisión y validación de encuestas de satisfacción a clientes/focus group.
 - Definición del material asociado a Auditorías Interno: Plan de Auditorías
 - Definición de criterios de determinación de las acciones correctivas
- 2) Actividades relacionadas con las Ciudades o Instituciones donde ya se ha implantado el Sistema de Gestión de Calidad:
- Impartición de formación sobre Calidad (satisfacción al cliente, auditorías, Plan Estratégico de Calidad 2012, etc.)
 - Elaboración del II Plan de Calidad
 - Trabajo de Gabinete para las Ciudades
 - Seguimiento periódico de la implantación
- 3) Actividades relacionadas con las Ciudades o Instituciones donde esté previsto implantarse el Sistema de Gestión de Calidad:
- Acompañamiento inicial en el lanzamiento e implantación del Sistema de Calidad de la Oficina Judicial
 - Impartición de formación sobre Calidad (Sistema de Gestión de Calidad, organización y estructuración de la función de Calidad, etc.)
 - Elaboración del I Plan de Calidad
 - Trabajo de Gabinete para las Ciudades
 - Seguimiento periódico de la implantación
- 4) Arquitectura Institucional del Sistema de Calidad Judicial
- Comisión Estatal de Calidad Judicial:
 - o Apoyar en la preparación de la Comisión Estatal de Calidad: elaboración de documentación y presentaciones necesarias para la celebración de la Comisión.
 - o Apoyo a la Secretaria Técnica de la Comisión: elaboración del Orden del Día de cada sesión y las actas de cada sesión, así como cualquier otra que se considere necesario.
 - o Participación y acompañamiento en las reuniones de la Comisión Estatal de Calidad
 - o Cualquier otra actividad administrativa que se considere necesaria.
 - Comisiones Territoriales de Calidad:
 - o Apoyar en la preparación de la Comisión Territorial de Calidad: elaboración de documentación y presentaciones necesarias para la celebración de la Comisión.
 - o Cualquier otra actividad administrativa que se considere necesaria.

3.2. Entregables

Al finalizar cada una de las partes del Proyecto se deberán entregar al ISDEFE los siguientes productos:

- Entregables de la parte 1:
 - Encuestas de satisfacción a clientes y focus / group validadas
 - Planificación de la ejecución de encuestas de percepción/satisfacción de clientes
 - Planificación de la realización de Grupos de Trabajo con clientes
 - Elaboración del Plan Anual de Auditoría.
- Entregables de la parte 2:
 - Presentaciones y contenidos formación
 - Elaboración II Plan de Calidad
- Entregables de la parte 3:
 - Presentaciones y contenidos formación
 - Elaboración I Plan de Calidad
- Entregables de la parte 4:
 - Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la CEC 2012
 - Preparación y Desarrollo del material de apoyo de la CEC (Comisión Estatal de Calidad).
 - Preparación y Desarrollo del material de apoyo de la CTC (Comisión Territorial de Calidad).

4. Planificación trabajos a realizar

El Proyecto se desarrollará desde la adjudicación del contrato hasta el 15/12/2011.

Se deberá presentar una planificación de los trabajos adaptada al periodo mencionado, la cual deberá ser adaptada posteriormente por el adjudicatario en función de la fecha real de adjudicación.

Independientemente de la planificación propuesta en la oferta, la planificación de los trabajos a desarrollar por el subcontratista siempre quedará vinculada a la planificación de las actividades de ISDEFE dentro de la encomienda mencionada anteriormente.

5. Equipo humano necesario

Para la prestación de los servicios será necesario un equipo constituido por personal con los siguientes perfiles:

Un (1) Director del Proyecto. Experto en calidad y organización y procesos.

- Requisitos mínimos:
 - Titulación. Licenciatura en Derecho.
 - Consultor con 1 año de experiencia en proyectos de calidad y organización en el ámbito de la Administración Pública. Se valorarán los años de conocimiento aplicado a partir del mínimo.
- Requisitos deseables:
 - Otros: Se valorará la participación en proyectos del ámbito judicial.

Al menos dos (2) Consultores Senior, expertos en proyectos de calidad y organización en el ámbito de la Administración Pública.

- Requisitos mínimos:
 - Titulación. Licenciatura en Derecho, Económicas, Ingeniería, Administración de Empresas y Administración Pública preferentemente.
 - Consultor con 1 año de experiencia en proyectos de calidad y organización en el ámbito de la Administración Pública. Se valorarán los años de conocimiento aplicado a partir del mínimo.
- Requisitos deseables:
 - Otros: Se valorará la participación en proyectos del ámbito judicial.

Será imprescindible la presentación de los CVs, títulos y certificados, oficiales u homologados en España de los perfiles solicitados.

Isdefe se reserva el derecho a solicitar la documentación necesaria para comprobar la veracidad de los datos aportados en la oferta, en particular en los CV aportados en la misma.

No se valorará ninguna capacidad que presente discrepancias entre la descripción que en este punto se solicita y la información contenida en los CV ni incluya la presentación de títulos y certificados.

Las necesidades de formación requeridas para la adecuada prestación de los servicios definidos en este anuncio de licitación correrán por cuenta del adjudicatario.

6. Otros requisitos

6.1. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Solicitud escrita incluyendo mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.

- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por escrito de los candidatos por parte de ISDEFE.
- El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 10 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

La sustitución del personal asignado se realizará, en todo caso, garantizando la continuidad en la prestación del servicio.

La valoración final de la productividad y calidad de las tareas realizadas por el equipo de trabajo corresponde al Director Técnico nombrado por ISDEFE, siendo potestad suya determinar la finalización inmediata en la prestación de sus servicios y, en su caso, para los trabajos no realizados a satisfacción, la no consideración de los mismos a efectos de pago.

ISDEFE se reserva el derecho de solicitar la sustitución del personal asignado en caso de considerar que su desempeño de la actividad no alcanza el nivel de calidad requerido, por incumplimiento de las condiciones del puesto o por comportamiento inadecuado hacia el personal colaborador o hacia el personal de Ministerio de Justicia. Dicha sustitución deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 15 días.

6.2. Seguimiento y control de los trabajos

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del contrato por ISDEFE.
- Las reuniones de seguimiento de la actividad del personal asignado se realizarán con la periodicidad establecida por el responsable del contrato de ISDEFE (o a petición de éste) y en ellas participarán el responsable por parte del adjudicatario y el responsable del contrato por parte de ISDEFE, así como aquellas personas que ISDEFE estime conveniente.
- En las reuniones de seguimiento el responsable del contrato de ISDEFE podrá exigir al adjudicatario la entrega de un informe detallando las actividades realizadas en el último periodo y recursos consumidos.

7. Medios materiales necesarios

- Los medios materiales e informáticos necesarios para el desempeño de la actividad del personal asignado serán proporcionados por la empresa adjudicataria.