

**Anexo Técnico para el Servicio de
Apoyo para el Diseño de la Oficina
Fiscal, la Implantación y Optimización
del Funcionamiento de Servicios
Comunes de Oficinas Judiciales**

1. OBJETO.....	1
2. ALCANCE	1
2.1. Descripción de los Trabajos a Realizar	1
2.2. Resultados del Proyecto	3
2.3. Planificación Trabajos a Realizar	4
2.4. Personal Necesario.....	4
2.5. Otros Requisitos.....	5
2.5.1. Modificaciones en la Composición del Equipo de Trabajo.....	5
2.5.2. Seguimiento y Control de los Trabajos.....	6
2.5.3. Control de Calidad	6

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación de servicios para prestar el apoyo necesario en las siguientes áreas:

En lo relacionado con la Oficina Judicial:

- ◆ Implantación el Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina Judicial (Componente Calidad).
- ◆ Implantación de los modelos de optimización de los Servicios Comunes Procesales de las Oficinas Judiciales (Componente Optimización de Servicios Comunes).
- ◆ Realización de las actividades necesarias para apoyar el proceso de migración y preapertura de las Oficinas Judiciales (Componente Migración de expedientes y preapertura de las Oficinas).

En lo relacionado con la Oficina Fiscal:

- ◆ Definir y desarrollar el modelo organizativo y de funcionamiento de la Nueva Oficina Fiscal para los diferentes

2. ALCANCE

2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Los trabajos de apoyo y asistencia técnica comprenden las siguientes actuaciones para cada uno de los ámbitos en los que se estructura el objeto de la prestación:

En lo relacionado con la Nueva Oficina Judicial (en adelante NOJ), el objeto del proyecto tendrá como alcance las ciudades objeto de lanzamiento de la Nueva Oficina Judicial durante la duración del contrato, estando previstas Cáceres, Ciudad Real, Cuenca, Mérida, León, Melilla y Ceuta. 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.

Las actividades a realizar con relación a la NOJ son:

- ◆ **Componente Calidad**, para cada una de las Ciudades:
 - ◆ Acompañamiento constitución formal Comisión Territorial de Calidad
 - ◆ Formación en Sistema de Gestión de Calidad al equipo función calidad
 - ◆ Acompañamiento reunión Comisión Territorial de Calidad para el lanzamiento del Plan Estratégico de Calidad
 - ◆ Participación presencial en los Grupos de Trabajo para la elaboración del Plan Estratégico de Calidad
 - ◆ Acompañamiento en la reunión de la Comisión Territorial de Calidad para la validación del Plan Estratégico de Calidad
 - ◆ Seguimiento periódico en la implantación Calidad
 - ◆ Realización de Trabajo de Gabinete de Calidad para las Ciudades

Igualmente, se realizará el acompañamiento a las reuniones de la Comisión Estatal de Calidad y a los Grupos de Trabajo que se crean, prestando el trabajo de Gabinete necesario para su adecuado desarrollo.

- ◆ **Componente Optimización de Servicios Comunes**, para cada una de las Ciudades:
 - ◆ Adaptación de los modelos de Servicios Comunes a cada ciudad
 - ◆ Recopilación y actualización de información del Modelo
 - ◆ Reuniones de trabajo con Unidad de Apoyo y la SGPM para adaptar y actualizar el Modelo
 - ◆ Seguimiento implantación de los modelos
 - ◆ Vigilancia y control de la Implantación del Modelo en las Ciudades
 - ◆ Evaluación del funcionamiento de los Modelos de Optimización
 - ◆ Participación en Comisión de Seguimiento Interno de la UAMJ y la SGPM
 - ◆ Actualización de los Modelos y Manuales (Organización, Puestos y Procedimientos)
- ◆ **Componente Migración de expedientes y preapertura de las Oficinas**, para cada una de las ciudades:
 - ◆ Control y seguimiento del mantenimiento del inventario virtual
 - ◆ Apoyo en la elaboración del Plan Local
 - ◆ Acompañamiento en el lanzamiento local del proyecto
 - ◆ Gestión de consultas y seguimiento cuantitativo del proceso
 - ◆ Apoyo general: soporte a dudas y otras cuestiones

En lo relacionado con la **Nueva Oficina Fiscal**, las actividades a realizar serán las siguientes:

- ◆ Análisis de situación actual y diagnóstico analítico:
 - ◆ Análisis de situación actual del Ministerio Fiscal en los distintos centros de destino objeto del proyecto.
 - ◆ Documentación de las tendencias y mejores prácticas identificadas y desarrollo de un análisis comparativo, planteando conclusiones y recomendaciones de aplicación a la estructura futura de la Oficina Fiscal.
 - ◆ Análisis en profundidad de la organización actual: Los servicios prestados, la estructura organizativa y funcional actual, los principales procesos de soporte a la actividad, etc.
 - ◆ Diagnóstico de situación actual en el que, que bajo un enfoque estratégico, se recojan las conclusiones del análisis, como fundamento crítico para el diseño del modelo.
- ◆ Propuesta de alternativas organizativas y definición del modelo global de Oficina Fiscal:
 - ◆ Planteamiento y análisis de escenarios organizativos para la Oficina Fiscal y análisis de viabilidad e impacto en la organización.
 - ◆ Selección, validación y descripción del modelo objetivo de Oficina Fiscal, tomando en consideración la dimensión y tipo de fiscalía.
 - ◆ Identificación del impacto normativo derivado del nuevo modelo, y en su caso el planteamiento de las reformas necesarias.

- ◆ Desarrollo del modelo detallado y definición de herramientas organizativas de soporte
 - ◆ Determinación de los procedimientos operativos de la Oficina Fiscal.
 - ◆ Determinación del Modelo de Organización de la Oficina Fiscal, que permita optimizar los servicios, a través de la definición de criterios de distribución y organización interna del trabajo.
 - ◆ Análisis y elaboración de las Relaciones de Puestos de Trabajo para la organización del personal en las sedes
 - ◆ Determinación de las funciones de los puestos de trabajo de la Oficina Fiscal,
 - ◆ Definición del sistema de calidad de la Oficina Fiscal
- ◆ Definición del Plan de Implantación
 - ◆ Establecimiento de la estrategia de Implantación de la Oficina Fiscal
 - ◆ Elaboración de la estrategia de Gestión del Cambio, incluyendo la Comunicación (interna y externa) y Formación necesaria para acompañar el despliegue del nuevo modelo organizativo.

2.2. RESULTADOS DEL PROYECTO

El adjudicatario deberá entregar como resultados del proyecto, consecuencia de la realización de las actividades descritas anteriormente, como mínimo, los siguientes documentos:

En lo relativo a la **Nueva Oficina Judicial**:

- ◆ Componente de Calidad:
 - ◆ Entregable 1: Planes de Calidad Específicos para las ciudades de cada Oficina Judicial.
 - ◆ Entregable 2: Plan de Trabajo anual de la Comisión Estatal de Calidad para el año 2011.
 - ◆ Entregable 3: Documentación y presentaciones necesarias para las Comisiones Territoriales de Calidad y Comisión Estatal de Calidad.
- ◆ Componente Optimización de Servicios Comunes:
 - ◆ Entregable 4: por cada ciudad objeto de lanzamiento de la Oficina Judicial
 - ◆ Manual de Optimización del Servicio Común General.
 - ◆ Manual de Servicio Común de Ordenación del Procedimiento.
 - ◆ Manual del Servicio Común de Ejecución.
 - ◆ Entregable 5: por cada ciudad objeto de lanzamiento
 - ◆ Manual de procedimientos (revisado y mejorado en función de la experiencia secuencial de lanzamiento de las ciudades)
 - ◆ Manual de Puestos (revisado y mejorado en función de la experiencia secuencial de lanzamiento de ciudades)

- ◆ Componente migración de expedientes y preapertura de las Oficinas :
 - ◆ Entregable 6: por cada ciudad objeto de lanzamiento un Plan Local de Migración de Expedientes Judiciales.
 - ◆ Entregable 7: por cada ciudad objeto de lanzamiento un documento de estadísticas necesarias para la elaboración de Planes Locales.

En lo relacionado con la **Nueva Oficina Fiscal**, como resultado de los trabajos a realizar se debe entregar los siguientes documentos:

- ◆ Entregable 1: Documento Benchmarking a nivel nacional e internacional de mejores prácticas en organización de Fiscalías.
- ◆ Entregable 2: Documento Análisis y Diagnóstico del funcionamiento de la Oficina Fiscal
- ◆ Entregable 3: Documento Definición del modelo organizativo de la Oficina Fiscal.
- ◆ Entregable 4: por cada centro de destino
 - ◆ Manual de Procedimientos
 - ◆ Manual de Puestos
 - ◆ Manual de Optimización
- ◆ Entregable 5: por cada centro de destino
 - ◆ Plan de Implantación de la Oficina Fiscal
 - ◆ Plan de Comunicación
 - ◆ Plan de Formación

2.3. PLANIFICACIÓN TRABAJOS A REALIZAR

La planificación de los trabajos a desarrollar por el subcontratista quedará vinculada a la planificación de las actividades de ISDEFE en la Encomienda de Gestión.

De cualquier modo, los trabajos objeto de expediente comenzarán a partir de la firma del contrato y se extenderán durante un plazo de SEIS (6) meses.

2.4. PERSONAL NECESARIO

Para la realización de la prestación de los servicios es necesario la dedicación a tiempo completo de un equipo de trabajo mínimo compuesto por el siguiente personal:

- ◆ UN (1) Director de Proyecto: tiene una función de coordinación general de todos los trabajos, supervisión técnica general, seguimiento del proyecto en su conjunto e interlocución con Isdefe. Este perfil debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - ◆ Titulación: Licenciado Superior en Derecho
 - ◆ Experiencia: más de 10 años de experiencia en consultoría en el ámbito de la Administración Pública, y, en especial, en el ámbito de la justicia.

- ◆ DOS (2) Jefes de Proyecto: su función principal es el apoyo al Director del Proyecto a través del control, supervisión y liderazgo técnico de una o varias partes del alcance de los trabajos. Este perfil debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - ◆ Titulación: Licenciado Superior en Ingeniería Industrial con especialidad en Organización Industrial.
 - ◆ Experiencia:
 - ◆ Más de 10 años de experiencia en consultoría en el ámbito de la Administración Pública, y, en especial, en el ámbito de la justicia.
 - ◆ Experiencia en estrategia, procesos y organización de la Administración Pública.
- ◆ CUATRO (4) Consultores Senior: los consultores senior de cumplir los siguientes requisitos:
 - ◆ Titulación: Licenciados Superiores (uno de ellos preferiblemente con licenciatura de Derecho).
 - ◆ Experiencia: más de 6 años de experiencia en consultoría en el ámbito de la Administración Pública, y, en especial, en el ámbito de la justicia.
- ◆ CUATRO (4) Consultores Junior: los consultores junior de cumplir los siguientes requisitos:
 - ◆ Titulación: Licenciatura Superior.
 - ◆ Experiencia: más de 2 años en consultoría en el ámbito de la Administración Pública, y, en especial, en el ámbito de la justicia.
 - ◆ Se valorará experiencia en relación con el funcionamiento y procedimientos del sector público.

2.5. OTROS REQUISITOS

2.5.1. 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.
- ◆ La sustitución de miembros del equipo se realizará, en todo caso, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. 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 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 consumo de horas/hombre.

ISDEFE se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 15 días, en caso de considerarlo necesario.

2.5.2. *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 Director Técnico designado por ISDEFE.
- ◆ El Director Técnico podrá exigir al adjudicatario el uso de determinados procedimientos y herramientas que deberá utilizar para llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.
- ◆ El adjudicatario deberá presentar una planificación de entrega del contenido del Plan Documental al comienzo del proyecto o de los desarrollos específicos, que deberá ser aceptado y aprobado por el Director Técnico. Esta planificación constará de hitos de entrega de los documentos de dicho Plan, con los que el adjudicatario deberá cumplir puntualmente. El Director Técnico tendrá la potestad de aprobar y validar estos documentos entregables. El adjudicatario la obligación de actualizar estos entregables siempre que sea pertinente y el Plan Documental en contenido y planificación de entregas al menos mensualmente.
- ◆ Las Reuniones de Seguimiento y revisiones técnicas se realizarán con periodicidad quincenal (o a petición de la Dirección Técnica) y en ellas participarán el responsable por parte del adjudicatario, el Director Técnico designado por ISDEFE, y los representantes de la SGPM que se estime conveniente.
- ◆ En las Reuniones de Seguimiento el adjudicatario hará entrega de un informe detallando las actividades realizadas en el último periodo, objetivos alcanzados, recursos consumidos y planificación detallada de actividades, hitos y recursos para la siguiente quincena y previsión a final de contrato.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director Técnico podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

2.5.3. *CONTROL DE CALIDAD*

El adjudicatario nombrará un Responsable de Aseguramiento de la Calidad del contrato. El adjudicatario reconoce el derecho de ISDEFE de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- ◆ Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- ◆ Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- ◆ Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoria.
- ◆ Cooperar con el auditor.
- ◆ Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- ◆ Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- ◆ Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- ◆ Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales que considere más adecuados para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto ISDEFE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso.

Madrid, a 11 de febrero de 2011