

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Antecedents i context

L'empresa ha experimentat en els darrers anys una evolució significativa de la seva activitat, tant pel que fa al volum de serveis prestats com a la diversificació de les seves operacions i requeriments administratius. Aquest creixement ha posat de manifest la necessitat de revisar i actualitzar determinats processos interns per garantir una gestió més eficient, homogènia i alineada amb els estàndards de qualitat exigits pel sector. Així mateix, s'ha identificat l'oportunitat de millorar la coordinació entre àrees, la documentació dels procediments i l'aprofitament de les eines de gestió disponibles.

Recentment s'ha dut a terme una anàlisi dels processos de l'organització amb l'objectiu de conèixer la situació actual, identificar àrees de millora i definir un pla d'optimització orientat a incrementar l'eficiència operativa i la qualitat del servei prestat a les famílies.

L'organització objecte del present plec presta un servei caracteritzat per una elevada complexitat operativa, normativa i emocional. En aquest context, el projecte de consultoria de processos realitzat ha permès:

- Analitzar en profunditat els processos operatius clau.
- Identificar problemes estructurals de coordinació, comunicació i organització.
- Detectar riscos operatius, tecnològics i reputacionals
- Definir mesures de millora organitzatives, de procés i tecnològiques.

L'anàlisi realitzada posa de manifest que l'organització disposa de personal implicat i de protocols operatius de qualitat, però que requereix un acompanyament especialitzat per implantar de manera efectiva les millores definides i gestionar adequadament el canvi associat a aquesta transformació.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'acompanyament especialitzat per a la implantació de les millores organitzatives, de processos i tecnològiques, així com per a la gestió del canvi i la implantació de sistemes de comunicació interna derivats del projecte de consultoria de processos realitzat.

El servei tindrà com a finalitat:

- Assegurar la correcta implantació de les mesures de millora definides.
- Facilitar la transformació organitzativa de l'entitat.
- Minimitzar les resistències al canvi.
- Garantir la sostenibilitat de les millores implantades.

3. Abast del servei

El servei d'acompanyament haurà de cobrir, com a mínim, els àmbits següents:

3.1 Implantació de millores organitzatives i de processos

L'adjudicatari haurà de donar suport a l'organització en la implantació progressiva de les mesures organitzatives i de processos definits, incloent, entre d'altres:

- Estandardització dels processos operatius clau.
- Clarificació de rols, responsabilitats i criteris de decisió.
- Definició i implantació de rutines operatives (reunions, coordinació, seguiment), així com propostes de millora organitzativa dels departaments que millorin l'eficiència en la gestió dels serveis.
- Millora de la planificació de torns i cobertures en franges horàries crítiques.
- Implantació d'indicadors operatius i mecanismes de seguiment que contribueixin a reduir els errors administratius, millorar els temps de resposta, incrementar la coordinació entre departaments i augmentar la satisfacció de les famílies.
- Implantació de canals de comunicació interna que ajudin a millorar la relació i el treball entre els departaments.

3.2 Acompanyament en la gestió del canvi

El servei haurà d'incorporar una metodologia específica de gestió del canvi, adaptada a l'entorn funerari, que inclogui:

- Acompanyament als equips operatius, d'atenció al client i tramitació.
- Dinamització de sessions de treball i tallers participatius.
- Gestió de les resistències al canvi i alineació dels diferents perfils professionals.
- Reforç del lideratge intern en els processos de transformació.
- Comunicació clara, continuada i coherent dels objectius i dels avenços assolits.

3.3 Suport en la implantació de millores tecnològiques i de comunicació

L'adjudicatari haurà de prestar suport funcional i metodològic en la implantació de millores tecnològiques associades als processos, incloent:

- Acompanyament en l'adaptació de les eines de gestió existents als nous processos definits.
- Definició de requisits funcionals per al desenvolupament d'evolucions tecnològiques.
- Suport en la implantació de nous fluxos digitals (llistes de verificació, formularis i sistemes de traçabilitat).
- Acompanyament en la definició i desplegament de quadres de comandament operatius.
- Definició i implantació d'eines de comunicació interna que facilitin un intercanvi d'informació àgil, estructurat i traçable entre els diferents departaments de l'organització.

Aquestes eines hauran de permetre compartir incidències, tasques, documentació i informació operativa en temps real, afavorint la coordinació i la presa de decisions. Així mateix, hauran de contribuir a reduir errors, duplicitats i pèrdues d'informació, millorant l'eficiència dels processos interns.

- Coordinació amb proveïdors tecnològics, si escau.

En cap cas el servei es limitarà a un suport tècnic puntual, sinó que haurà d'integrar-se plenament dins del model organitzatiu i de processos definit.

4. Metodologia de treball

L'adjudicatari haurà de proposar una metodologia estructurada, basada en l'acompanyament continu, que inclogui com a mínim les fases següents:

- Arrencada i planificació
 - Revisió i adaptació el diagnòstic realitzat.
 - Definició del pla d'implantació i prioritització de millores.
- Implantació progressiva
 - Implantació per fases de les millores organitzatives i de procés.
 - Acompanyament als equips durant l'execució.
- Seguiment i ajust
 - Seguiment de la implantació.
 - Introducció d'ajustos derivats d'incidències i del retorn operatiu dels equips.
- Consolidació i transferència
 - Documentació dels canvis implantats.
 - Transferència de coneixement a l'organització.
 - Definició de mecanismes que garanteixin la sostenibilitat de les millores.

5. Lliurables esperats

El servei haurà de generar, com a mínim, els lliurables següents:

- Pla detallat d'implantació de millores, amb identificació de fases, actuacions, responsables, calendari i principals fites.
- Materials de suport per a la gestió del canvi, incloent documents de comunicació interna, materials per a sessions de treball i eines de suport als equips.
- Informes periòdics trimestrals de seguiment, amb indicació de l'estat d'execució, actuacions realitzades, les incidències detectades, els riscos identificats i les propostes d'ajust, així com indicadors d'avaluació i millora que permetin valorar l'evolució de les actuacions i introduir les correccions necessàries.
- Documentació dels processos implantats o modificats, incloent fluxos de treball, rols, responsabilitats, criteris de decisió i rutines operatives.

- Proposta d'indicadors operatius i mecanismes de seguiment de les millores implantades.
- Relació de requisits funcionals tecnològics identificats, si escau, vinculats als processos objecte de millora.
- Informe final del servei, amb resum de les actuacions realitzades, el grau d'implantació de les millores, resultats obtinguts, dificultats detectades i recomanacions per garantir la sostenibilitat del model.

6. Durada i planificació del servei

La durada del servei serà la que s'estableixi al Plec de Clàusules Administratives Particulars, sense perjudici que l'adjudicatari hagi de presentar, a l'inici de l'execució, una planificació detallada de les actuacions a desenvolupar durant tot el període contractual.

Aquesta planificació haurà d'identificar, com a mínim, les fases de treball, les actuacions previstes, els responsables assignats, les fites principals, els lliurables associats i el calendari estimat d'execució. La planificació haurà de ser validada per l'organització i podrà ser ajustada durant l'execució del contracte en funció de les necessitats operatives, el grau d'implantació de les millores i les incidències detectades.

7. Model de governança i seguiment del contracte

L'execució del servei haurà de desenvolupar-se sota un model de governança que asseguri la coordinació continuada entre l'adjudicatari i l'organització. A aquest efecte, l'adjudicatari haurà de designar una persona responsable del projecte, que actuarà com a interlocutor principal davant l'organització i assumirà la coordinació tècnica del servei.

Es podran establir reunions periòdiques de seguiment amb l'objectiu de revisar l'estat d'execució del servei, analitzar el grau d'implantació de les millores, identificar incidències, proposar ajustos i validar els lliurables generats. La periodicitat de les reunions serà acordada a l'inici del contracte, sens perjudici que l'organització pugui convocar reunions addicionals quan les necessitats del servei ho requereixin.

8. Reunions, sessions de treball i tallers

El servei inclourà la preparació, dinamització i documentació de les reunions, sessions de treball i tallers participatius que siguin necessaris per a la correcta implantació de les millores definides.

Aquestes sessions podran tenir per objecte, entre d'altres, la validació de processos, la identificació de dificultats operatives, la definició de rols i responsabilitats, la revisió de circuits interns, la gestió de resistències, la comunicació dels canvis i la consolidació de les noves formes de treball.

L'adjudicatari haurà de preparar els materials necessaris per al desenvolupament de les sessions, recollir les conclusions principals i incorporar-les, si escau, als informes de seguiment o als documents de treball corresponents.

9. Indicadors de seguiment i avaluació

L'adjudicatari haurà de proposar un sistema d'indicadors que permeti fer el seguiment del grau d'implantació de les millores i de l'evolució del projecte. Aquests indicadors hauran d'estar vinculats als objectius del servei i ser útils per valorar l'avenç de les actuacions, la consolidació dels canvis i la detecció d'incidències o desviacions.

Els indicadors podran referir-se, entre d'altres, al compliment de fites, el grau d'execució de les mesures previstes, a la participació dels equips, a la implantació de nous circuits, a la disponibilitat de documentació actualitzada, a la utilització de noves eines o fluxos digitals, i a la incorporació de mecanismes de seguiment operatiu.

10. Validació dels lliurables

Els lliurables generats durant l'execució del contracte hauran de ser presentats a l'organització per a la seva revisió i validació.

L'organització podrà formular observacions, sol·licitar aclariments o requerir ajustos quan els documents no s'adeqüin a les necessitats del servei, als objectius del contracte o a les instruccions facilitades durant l'execució.

La validació dels lliurables no eximirà l'adjudicatari de la seva responsabilitat sobre la qualitat tècnica dels treballs realitzats ni sobre la coherència metodològica de les actuacions desenvolupades.

11. Confidencialitat i tractament de la informació

L'adjudicatari haurà de tractar amb caràcter confidencial tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte, especialment aquella relativa a l'organització interna, als processos operatius, a les dades de servei, a la informació dels equips professionals, a la documentació interna, a les incidències, als riscos detectats o a qualsevol altra informació que no tingui caràcter públic.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures necessàries per garantir que la informació utilitzada en el marc del servei sigui tractada exclusivament per a les finalitats pròpies del contracte i no sigui comunicada a tercers sense autorització expressa de l'organització, sens perjudici de les obligacions legals aplicables en matèria de protecció de dades i confidencialitat.

Signat,

Blanca Álvarez

Cap de serveis jurídics i contractació

Xavier de la Casa

Tècnic Superior Jurídic