

ANEXO I
RES ERSEP N° 1510/2024
PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES
Expediente N° 0521-077652/2024

**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA A LOS FINES DE LA
CONTRATACIÓN PARA EL RELEVAMIENTO DE PROCESOS DEL ENTE
REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

A. INTRODUCCION

Los presentes Términos de Referencia establecen la contratación de Servicios Profesionales especializados para la realización de "RELEVAMIENTO, DOCUMENTACION Y REINGENIERIA DE TODOS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO POR LAS AREAS Y GERENCIAS DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS."

El presente trabajo se solicita en el marco de la necesidad de realizar la primera etapa del proyecto ECOSISTEMA DIGITAL de INTEGRABILIDAD ERSeP, alineado a nuestra estrategia de TRANSFORMACION DIGITAL de la gestión aplicada a la regulación y control de los servicios públicos, cuyo impacto es contribuir a hacer más transparente, participativa, eficiente y continuamente mejorable la calidad institucional.

Los antecedentes que fundamentan la necesidad de realizar el relevamiento de procesos administrativos en el Ente Regulador de los Servicios Públicos se basan en la evolución normativa provincial y del ERSeP, las necesidades cambiantes de la organización, la búsqueda de eficiencia y calidad, los avances tecnológicos y como consecuencia inmediata de esto contar con un ecosistema tecnológico digital de integrabilidad en el cual se sustenten y converjan las diferentes plataformas tecnológicas de información, los métodos y buenas prácticas en mejora de procesos y la integración continua de adaptación y cambio. Estos factores subrayan la importancia de llevar a cabo una revisión integral y proactiva de los procesos administrativos en el organismo.

B. OBJETO

El objeto de la tarea a contratar es la prestación de servicios profesionales de una Entidad para realizar el relevamiento, documentación y reingeniería de los procesos del ERSeP, llevados a cabo por las diferentes unidades operativas.

El adjudicatario, tendrá la responsabilidad de identificar, documentar y diagramar en detalle cada uno de los procesos involucrados en la gestión interna del ERSeP, indicando taxativamente puntos de mejora observados.

El adjudicatario debe aplicar un método de trabajo con un enfoque sistémico/administrativo basado en BPMN (Modelo y Notación de Procesos de Negocio

por sus siglas en inglés. Norma asociada: ISO 19510) para la confección de los documentos que conformarán el manual de procesos. Deberá observar en la tarea un enfoque de integrabilidad destacando para ello las interrelaciones subyacentes entre todos los componentes y actores que conformen el desarrollo de cada proceso.

El resultado final será un manual de procesos compuesto por un conjunto de documentos correspondientes a cada uno de los procesos relevados, parte descriptiva y gráfica, juntamente con oportunidades de mejoras indicadas con un enfoque integral, y que los mismos sirvan de base para la definición de los requisitos para la consecución de un ecosistema tecnológico digital de integrabilidad (Norma IRAM 17610-1).

C. FINALIDAD

La finalidad de los servicios a prestar por el adjudicatario, es "LA ELABORACION Y PRESENTACION DEL MANUAL CONTENIENDO TODOS LOS PROCESOS QUE SURJAN DE EFECTUAR UN RELEVAMIENTO DETALLADO Y POSTERIOR DOCUMENTACION TANTO DESCRIPTIVA COMO GRAFICA, BASADO EN NOTACION BPMN, DE TODOS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO POR TODAS LAS UNIDADES OPERATIVAS DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.", debiendo el adjudicatario proceder a:

1- Identificación Integral de Procesos Actuales:

Esta debe ser minuciosa y exhaustiva de todos los procesos administrativos que son ejecutados por las diferentes Unidades Operativas dentro del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Esto implica un análisis detallado de cada etapa de los procesos existentes, documentados o no, desde su inicio hasta su culminación, con el objetivo de comprender de manera precisa cómo se desarrollan y cuáles son los actores involucrados en cada uno de ellos.

2- Evaluación según Normativas de Calidad y estandarización:

En línea con los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001 y por la norma ISO 19510 para estandarizar un modelo y una notación para procesos administrativos. El adjudicatario deberá identificar procesos y/o subprocesos que no se encuentren documentados.

3- Integración de Expediente Digital y Ley de procedimiento administrativo (Ley Nº 7182):

Se deberá integrar los procesos administrativos con los diagramas documentados para el expediente digital y La ley Nº 7182. Esta integración busca lograr una mayor fluidez en la gestión documental, facilitando la trazabilidad de las acciones y promoviendo una respuesta ágil y efectiva a las necesidades de los usuarios.

D. TAREA A CONTRATAR

La tarea a contratar se relaciona con la extensión y los límites de lo que se incluirá en el manual de procesos teniendo en cuenta que el escenario de actuación del ERSeP para la tarea. Está conformado por 17 Unidades Operativas, teniendo éstas un total estimado

en conjunto de 90 procesos. La tarea abarcará los siguientes aspectos y etapas:

1) Identificación de Procesos:

El adjudicatario deberá identificar de manera exhaustiva todos los procesos administrativos que se llevan a cabo en las áreas y gerencias del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Esto incluye procesos relacionados con la atención a usuarios, gerencias y áreas de soporte, la gestión de documentación, la asignación de recursos, entre otros. Se espera una descripción detallada de cada proceso y su interconexión con otros procesos.

2) Documentación y conformidad:

Una vez identificados, cada proceso deberá ser documentado de manera clara y precisa. La documentación debe abarcar desde el inicio hasta la conclusión del proceso, incluyendo los pasos, los roles y responsabilidades de los involucrados, los documentos utilizados y los plazos establecidos.

Cada proceso relevado deberá tener como encabezado identificación unívoca y como pie la conformidad de autoridad superior.

3) Revisión según Estándares y Buenas Prácticas:

Los procesos serán evaluados en función de los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001 y otras buenas prácticas reconocidas en la gestión administrativa (ISO 19510). El adjudicatario propondrá oportunidades de mejoras concretas para optimizar los procesos y garantizar la calidad en la prestación de servicios.

4) Presentación de Resultados:

El adjudicatario presentará una serie de informes a los REVISORES ERSEP, según lo indicado en el punto F) del presente pliego, para cada fase de acuerdo a lo señalado en ítem entregables requeridos. Además, deberá brindar una presentación ejecutiva de los resultados a los responsables de las unidades operativas relevadas, siendo éstos designados por el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Por otra parte, esta tarea no implica de ningún modo delegación alguna de funciones o de atribuciones de representación del ERSeP, ni para el Coordinador de Proyecto, ni tampoco para los profesionales o técnicos colaboradores que el adjudicatario hubiere designado para la realización de las tareas de esta asistencia técnica.

E. PLAN DE TAREAS

El plan de tareas para llevar a cabo el relevamiento de los procesos administrativos en el Ente Regulador de los Servicios Públicos se ha diseñado cuidadosamente con el objetivo de asegurar una ejecución eficiente, exhaustiva y coherente. A continuación, se presenta el detalle de las etapas y actividades que se requerirán durante el proceso:

Fase 1: Preparación y Planificación

a) Reunión Inicial:

Se llevará a cabo una reunión con los representantes designados por el Ente Regulador para comprender a fondo las necesidades, expectativas y objetivos del relevamiento. Además, se definirán los plazos, recursos y la metodología de trabajo.

b) Análisis Documental Existente:

Se realizará un análisis preliminar de la documentación existente, incluyendo manuales, procesos, normativas y otros documentos relacionados. Esto permitirá tener una visión general de los procesos y sus interconexiones.

c) Entregables requeridos:

El adjudicatario deberá presentar un informe en el cual debe detallar el plan de trabajo para el relevamiento de procesos, estableciendo un esquema de priorización, y su correspondiente cronograma GANTT, basado en la información obtenida en la reunión inicial y el análisis documental.

d) Punto de cumplimentación:

Se dará por terminada la presente fase con la entrega completa de lo solicitado en punto c) a los 20 días hábiles (1 MES CALENDARIO).

Fase 2: Identificación y Documentación

a) Entrevistas y Talleres:

Se llevarán a cabo entrevistas con los responsables de cada área y gerencia involucrada en los procesos administrativos. También se organizarán talleres de trabajo para recopilar información detallada sobre los procesos desde la perspectiva de quienes los ejecutan.

b) Documentación y Mapeo de Procesos:

Basándose en la información obtenida, se realizará un mapeo y descripción detallada de cada proceso administrativo. Esto incluirá la identificación de pasos, roles, documentos intervinientes, plazos y cualquier otro aspecto relevante. Se deberán identificar posibles puntos de oportunidades de mejora.

c) Entregables requeridos:

Informe deberá contener las entrevistas y talleres realizados, procesos documentados en formato descriptivo y diagramas realizados, bajo lo indicado por BPMN - ISO 19510 -, constituyendo esto la plantilla base editable de cada proceso y que debe incluir nomenclatura, versionado, objetivo, alcance, responsabilidades y reglas de gestión, fecha de creación y cadena de autenticación mediante cálculo HASH SHA-256.

Estos se pondrán a disposición de los REVISORES ERSEP a medida que se vayan terminando con las entrevistas realizadas a cada una de las unidades operativas según el plan para su aprobación.

d) Punto de cumplimentación:

Se dará por terminada la presente fase con la entrega completa de lo solicitado en punto c) a los 60 días hábiles (3 MESES CALENDARIO).

Fase 3: Análisis y Evaluación

a) Evaluación Normativa:

Se realizará un análisis exhaustivo para evaluar la alineación de los procesos documentados con la indicado por la metodología BPMN (ISO 19510). Se identificarán posibles desviaciones y se propondrán ajustes necesarios.

b) Análisis de Calidad y Eficiencia:

Cada proceso será analizado según los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001 tomando a ésta como modelo de buenas prácticas. Se identificarán oportunidades para optimizar la eficiencia, reducir redundancias y mejorar la satisfacción de los usuarios.

c) Entregables requeridos

El informe a presentar deberá contener propuestas de ajustes o mejoras con alternativas viables y verificables, recomendaciones y de buenas prácticas para alinear los procesos con la metodología BPM y su correspondiente notación BPMN (ISO 19510) y el modelo de calidad basado en ISO 9001.

d) Punto de cumplimentación:

Se dará por terminada la presente fase con la entrega completa de lo solicitado en punto c) a los 20 días hábiles (1 MES CALENDARIO).

Fase 4: Propuestas de Oportunidades de Mejora y Presentación de Resultados

a) Recomendaciones Detalladas:

Se elaborarán recomendaciones específicas para cada proceso, proponiendo modificaciones, simplificaciones y optimizaciones. Cada recomendación estará respaldada por análisis y evidencia recopilada durante las etapas anteriores.

b) Presentación Ejecutiva:

Se llevará a cabo una presentación ejecutiva de los resultados ante los responsables designados por el Ente Regulador. En esta presentación se destacarán los hallazgos clave, las recomendaciones prioritarias y los pasos a seguir.

c) Entregables requeridos:

Se preparará un informe completo que incluirá la descripción de los procesos, la

documentación, los análisis de alineación normativa y calidad, y las recomendaciones de mejora.

Se deberá presentar el manual de procesos ERSeP en formato digital, incluyendo fecha de creación, número de versión y cadena de autenticación mediante cálculo HASH SHA-256, el cual será controlado por los revisores ERSeP para su aprobación final por parte del directorio del organismo.

d) Punto de cumplimentación:

Se dará por terminada la presente fase con la entrega completa de lo solicitado en punto c) a los 20 días hábiles (1 MES CALENDARIO).

La comisión REVISORES ERSEP estará integrada por Gerencia General y Jefatura de Sistemas y Telecomunicaciones. Además de lo indicado explícitamente en cada fase será exigible para todas ellas presentar a los REVISORES ERSEP minutas de reunión dentro de las 24 horas de realizadas las mismas.

F. PRESENTACION DE INFORMES

La presentación de informes tiene por objetivo transmitir de manera clara y efectiva los resultados obtenidos, las fallas o inconsistencias observadas y las oportunidades de mejoras observadas. A continuación, se detalla cómo se llevará a cabo esta fase:

1. Elaboración Rigurosa del Informe:

El adjudicatario llevará a cabo una elaboración rigurosa y detallada del informe final, que integrará todos los hallazgos, análisis y recomendaciones derivados del relevamiento. El informe será estructurado de manera lógica y comprensible, con secciones claras que aborden cada aspecto relevante.

2. Claridad y Precisión:

Se garantizará que el informe sea claro, preciso y libre de ambigüedades. La información será presentada de manera que sea comprensible para los diferentes públicos, incluyendo a aquellos que no están familiarizados con la jerga técnica.

3. Contenido del Informe:

El informe incluirá los siguientes elementos:

- a) Descripción de Procesos:** Una exposición detallada de los procesos administrativos relevados, incluyendo pasos, roles, plazos y documentación utilizada.
- b) Indicativos de oportunidades de Mejoras:** Propuestas concretas para optimizar cada proceso, incluyendo ajustes normativos, cambios en la operación y sugerencias de automatización.
- c) Justificación de Indicativos de Oportunidades de Mejoras:** Se respaldarán las recomendaciones con análisis, evidencia y ejemplos concretos obtenidos durante el relevamiento.
- d) Resultados Esperados:** Se describirán los resultados esperados de la implementación de las mejoras propuestas, incluyendo beneficios tangibles y

mejoras en la operación.

4. Formato y Entrega:

El informe se presentará en formato digital indicando fecha de creación, número de versión y cadena de autenticación mediante cálculo HASH SHA-256.

5. Presentación Ejecutiva:

Se llevará a cabo una presentación ejecutiva ante los representantes designados por el ERSeP. En esta presentación se resaltarán los puntos clave del informe, se explicarán las recomendaciones de manera detallada y se abrirá un espacio para responder preguntas y aclarar dudas.

La presentación de informes es un paso fundamental para asegurar que los resultados del relevamiento se transmitan de manera efectiva y se establezcan las bases sólidas para la optimización de los procesos administrativos.

G. PERFILES FUNCIONALES REQUERIDOS

El adjudicatario deberá contar con un equipo de profesionales y técnicos colaboradores, integrado como umbral mínimo por las especialidades enumeradas más abajo.

Para la contratación es exigible que el perfil de los profesionales y técnicos del equipo de la adjudicataria, deba corresponder a personas idóneas con suficiente experiencia comprobable. Los mismos deberán ser debidamente detallados en la propuesta.

A continuación, se describen los roles funcionales requerido para los miembros del equipo de trabajo presentado por el adjudicatario:

1. Líder de Proyecto:

- Profesional con amplia experiencia en gestión de proyectos de consultoría.
- Conocimiento profundo en procesos administrativos, mejora de procesos y estándares de calidad.
- Habilidad para liderar equipos, tomar decisiones y gestionar plazos y recursos.
- Capacidad para establecer comunicación efectiva con el cliente y adaptarse a sus necesidades.

2. Especialista en Procesos:

- Profesionales con experiencia en documentación y mapeo de procesos administrativos.
- Conocimiento en metodologías y herramientas para la documentación y mejora de procesos.
- Habilidad para llevar a cabo entrevistas, talleres y análisis documental.

- Capacidad para identificar oportunidades de optimización y presentar las respectivas recomendaciones concretas.

3. Especialista en Normativas y Calidad:

- Profesional con experiencia en evaluación de cumplimiento normativo y estándares de calidad.
- Experiencia en implementación de estándares de calidad, por ejemplo la norma ISO 9001.
- Conocimiento del estándar Modelo y Notación de Procesos de Negocio (BPMN) y su correspondiente norma ISO / IEC 19510: 2013

4. Especialista en Tecnología y Automatización:

- Profesional con conocimientos en tecnologías de la información y automatización de procesos.
- Habilidad para evaluar la viabilidad de la integración tecnológica en los procesos existentes.
- Capacidad para proponer soluciones que optimicen la operación a través de la tecnología.

5. Analista Funcional:

- Conocimiento en el análisis detallado de procesos y la identificación de necesidades específicas.
- Habilidad para colaborar con especialistas en procesos y tecnología para diseñar soluciones integrales.
- Capacidad para redactar especificaciones claras y detalladas que guíen la implementación de mejoras.

H. MEDIOS Y OTRAS PRESTACIONES

El adjudicatario dispondrá para la tarea encomendada de sus oficinas centrales, equipos informáticos, mobiliario, etc., mientras que, para la ejecución de las actividades en el ERSeP, podrá utilizarse para reuniones de trabajo oficinas suministradas por el este.

Asimismo, el ERSeP designará un equipo de contraparte y seguimiento compuesto por profesionales y técnicos, que colaborarán con el equipo consultor en todas las tareas de relevamiento de antecedentes e información.

Todos los otros medios requeridos para la ejecución de todas las actividades inherentes a la Asistencia Técnica, correrán por cuenta del adjudicatario.

I. OTROS REQUISITOS

Se deberá acreditar experiencia comprobable en el servicio a contratar mediante la presentación de un listado de por lo menos 3 clientes constatables y las fechas entre las cuales proporcionaron o proporcionan el servicio.

J. TIEMPO DE EJECUCION

El trabajo deberá realizarse en un plazo máximo de 6 MESES CALENDARIO (120 ciento veinte días hábiles), contados a partir de la firma del Contrato.