



CONTRATACIÓN: AMPLIACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – NORMAS ISO- REGISTRO GENERAL DE LA PROVINCIA
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

REGLON UNICO

1. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La finalidad de esta contratación es la ampliación del Sistema de Gestión de Calidad, de aquí en adelante "S.G.C.", del Registro General de la Provincia, certificado bajo normas ISO 9001:2008 por la incorporación del proceso de *Soporte de Recursos Informáticos*. Esto implica la integración de directrices para la aplicación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 al software (ISO 90003:2004) e implementar la norma IRAM-ISO-IEC 20000-1: Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 1 – Requisitos del sistema de gestión de servicios, los procesos de resolución (Service desk, Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas).

2. ALCANCE

La implementación abarcará el departamento SISTEMAS con las secciones: Análisis y Desarrollo, Testing, Operaciones y Seguridad Informática y Soporte Técnico del Registro General de la Provincia. Trabajan en dicho departamento 16 personas aproximadamente, quienes desarrollan y mantienen el Sistema Informático Registral (SIR) y garantizan la disponibilidad de todos los servicios tanto para los agentes registrales como los usuarios externos (ciudadanos que utilizan servicios web -con y sin suscripción-). Este servicio se brinda en toda la provincia y en el caso de los servicios web las 24 hs del día, los 7 días de la semana.

El producto a implementar debe incluir los siguientes aspectos:

- Elaborar un plan de acción para lograr cumplimentar con la norma ISO 9001:2008 con el alcance del S.G.C. actualizado e implementar los servicios de Service desk, Gestión de Incidencias y Gestión de problemas alineado a la norma IRAM-ISO-IEC 20000-1: Tecnología de la información. Gestión de servicios.
- La revisión y formalización de toda la documentación relacionada a los procesos relativos a Sistemas, en términos de las normas de desarrollo de software (ISO 90003) y su integración al S.G.C. certificado (ISO 9001:2008).-
- Actualizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad vigente.
- Monitoreo de la implementación de los cambios mediante auditorías internas.
- Definición y seguimiento en acciones correctivas en respuestas a los incumplimientos detectados en el monitoreo e información.


Ing. JUAN D'AMICO
JEFE DE AREA SISTEMAS
PROCEDIMIENTOS
PROV. B.A.

- Acompañamiento en las instancias de Certificación.
- Colaborar en el análisis de causa y plan de acciones para los hallazgos detectados en las distintas instancias de certificación.
- Transferencia final de conocimientos específicos durante 15 días, luego de finalizado el proyecto.

Para el diseño y desarrollo del producto, se pone a disposición de los oferentes el informe de situación como resultado del diagnóstico sobre el estado actual del S.G.C. en relación al cumplimiento de las normas vigentes ISO 9001 e ISO 20000-1 ("Informe de situación S.G.C del Registro General de la Provincia Vs ISO 9001" e "Informe de situación S.G.C del Registro General de la Provincia vs ISO 20000-1"). Ambos informes están a disposición de los interesados en sede central Santa Cruz 351, Ciudad de Córdoba, Área Sistemas y Procedimientos.

El plazo para lograr el alcance detallado se especifica en el punto 4: "**PLAZO DE REALIZACION**"

3. PLANIFICACIÓN E INFORMES DE AVANCE

En la oferta se deberá exponer un plan de acción, con las actividades programadas en el tiempo de manera tal de cumplir con la finalidad de esta contratación en un plazo igual o menor al establecido en el artículo siguiente.

En dicha planificación no podrá faltar lo relativo a:

- 1) Definición de acciones para lograr cumplimentar con la norma ISO 9001:2008 y las necesarias para implementar los proceso de resolución (Service desk, Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas) en lo específico a la norma IRAM-ISO-IEC 20000-1.
- 2) Revisión y Diseño de la documentación exigida por la Norma y la considerada como necesaria para la organización (dentro del alcance del S G C, definido).
- 3) Acompañamiento en la implementación de las modificaciones necesarias en el proceso de provisión de recursos informáticos y en Sistema de Gestión de Calidad (realización de mediciones y mejora de procesos, reunión de revisión por la Dirección y Auditorías internas).
- 4) Apoyo para la certificación con el Ente Certificador: Durante la Auditoría como en la confección del plan de acción.


Ing. JUAN D'AMICO
JEFE DE AREA SISTEMAS
Y PROCEDIMIENTOS
REGISTRO GRAL. DE LA PCIA.



Debe incluirse la capacitación y actividades de entrenamiento/refuerzo por parte de la quien resulte contratado a los miembros del S.G.C., para el normal desenvolvimiento del proyecto (propias de la implementación de conceptos nuevos).

Mensualmente deberá emitirse un informe de avance del proyecto en el que se exprese el porcentaje de cumplimiento del mismo.

4. EQUIPO Y MODALIDAD DE TRABAJO

Es requisito que el equipo esté conformado por: un consultor Senior en ISO 9001 e ISO 90000-3, un consultor Senior en ISO 20000-1 y con el soporte de personal semi-senior.

Categoría	Cantidad	Cantidad de horas semanales
Senior 9001-90000-3	1	4
Senior en ISO 20000-1	1	4
Semi senior	1	12

Lo anteriormente requerido debe ser demostrable en los siguientes puntos específicos:

- Título de grado en carreras afines a ingeniería, sistemas y/o tecnología.
- Certificación vigente de Auditor Líder de ISO 9001 emitida por alguna entidad reconocida por ejemplo, acreditada por el IRCA (International Register of Certified Auditors) o similar.
- Certificación en Gestión de Proyectos.
- Experiencia no menor a 5 años en actividades de análisis, diseño, implementación y optimización de procesos.
- Experiencia no menor a 5 años en gestión de calidad y mejora de procesos alineados a normas, modelos o estándares internacionales basados en procesos.
- Experiencia no menor a 5 años en gerenciamiento de proyectos relacionados a procesos y/o tecnología.
- Deberá acreditar experiencia en las actividades de diseño, implementación, operación continua, medición y mejora de Sistemas de Gestión Organizacional Basados en Procesos en al menos quince (15) organizaciones en las cuales se haya logrado al menos una certificación ISO 9001.
- Deberá acreditar experiencia en la implementación de Sistema de Gestión de Calidad y normas ISO en el ámbito de la administración pública.

Ing. JUAN D'AMICO
JEFE DE AREA SISTEMAS
Y PROCEDIMIENTOS
REGISTRO GRAL. DE LA PCIA.

5. PLAZO DE REALIZACIÓN

Tres meses.

6. INICIACIÓN DEL SERVICIO

Las tareas deberán dar inicio dentro del plazo de tres (3) días hábiles a contar desde la fecha de notificación de la adjudicación de la contratación.

7. LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO

Edificio de la Sede Central del Registro General de la Provincia (Santa Cruz 351-Ciudad de Córdoba)


Ing. JUAN D'AMICO
JEFE DE AREA SISTEMAS
Y PROCEDIMIENTOS
REGISTRO GRAL. DE LA PCIA.