PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de atención relacionado con la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de carácter ambiental

Nº DE EXPEDIENTE: 1317

INTRODUCCIÓN

El modelo de atención medioambiental al público en la actualidad se lleva a cabo a través de distintos canales y entradas, gestionándose cada servicio y demandas de forma heterogénea. La aprobación en el mes de noviembre del Plan de Prevención y Gestión de Residuos 2030 de la CAPV y de la Ley de Conservación del Patrimonio Natural de Euskadi, además de la inminente aprobación de la Ley de Administración Ambiental de Euskadi y de otra legislación de ámbito estatal, hace que sea imprescindible la creación de un servicio de atención e información al público en materia de medio ambiente con un alcance que satisfaga los nuevos requerimientos que en relación con la difusión de la información ambiental contempla el proyecto de ley de Administración citado.

El nuevo servicio de información ambiental que es objeto del presente pliego pretende dar repuesta parcial a las nuevas obligaciones que para las autoridades se derivan de la futura Ley de Administración Ambiental y en concreto a aquellas vinculadas a la creación del sistema de información ambiental del País Vasco INGURUNET que está ley crea. En concreto, el nuevo sistema INGURUNET tendrá por objeto la integración de toda la información alfanumérica, gráfica o de cualquier otro tipo sobre el medio ambiente en la Comunidad Autónoma del País Vasco, generada por todo tipo de entidades públicas o privadas productoras de información ambiental, para ser utilizada en la gestión, la investigación, la difusión pública, la educación ambiental y la toma de decisiones.

La materialización de las obligaciones con relación a la información ambiental que contempla la futura Ley de Administración Ambiental requiere para su desarrollo efectivo el establecimiento de diferentes fases hasta su completa implantación.

- Fase 1: Servicio de atención en relación con la tramitación electrónica de los distintos procedimientos administrativos de carácter ambiental.

- Fase 2: Servicio de atención e información ambiental: Este servicio está dirigido a la atención de consultas y el suministro de información sobre medio ambiente procedentes tanto del sector privado como del sector público.

El objeto del presente pliego pretende dar respuesta a la primera fase "Servicio de atención relacionado con la tramitación electrónica de los distintos procedimientos administrativos de carácter ambiental".

OBJETO DEL TRABAJO

Es objeto del presente contrato la prestación de un servicio de atención relacionado con la tramitación electrónica de los distintos procedimientos administrativos de carácter ambiental.

ALCANCE DEL TRABAJO

Fase 1: Servicio de atención relacionado con la tramitación electrónica de los distintos procedimientos administrativos de carácter ambiental.

Centro de atención y soporte

Con el fin de asegurar que todas las personas usuarias del sistema Ingurunet, tanto internas (personal de la Viceconsejería de Sostenibilidad Ambiental, en adelante, VISA) como externas (terceras interesadas), puedan desarrollar su trabajo fácilmente, es imprescindible contar con un equipo de atención que facilite el soporte funcional y técnico a dichas personas usuarias en la utilización diaria de Ingurunet.

Puesto que se está aplicando un proceso de desarrollo ágil, en el que es imprescindible recoger y entender correctamente las aportaciones de las personas usuarias (tanto internas como externas), también es necesario que el mismo equipo, además de orientar sobre el uso de la herramienta, sea capaz, ya no solo de recopilar las necesidades de las personas usuarias internas, sino también de apoyarles en las actividades de validación y revisión que se le requieran.

Paralelamente, también se deberá seguir dando servicio a todas las personas usuarias del antiguo sistema IKS-eem de manera que sus usuarias puedan seguir desarrollando su trabajo y cumpliendo con sus obligaciones.

Atención a consultas

El personal designado deberá atender y responder, en el menor tiempo posible, las consultas que lleguen al Servicio vía telefónica o por e-mail. El servicio deberá prestarse indistintamente en euskera y castellano.

Es indispensable que las personas que actúen como agentes de atención de primer nivel, conozcan los ámbitos de actuación de la VISA, y, por lo tanto, los procedimientos administrativos de su responsabilidad. En este sentido, además, deberán conocer y entender el lenguaje específico utilizado por las terceras interesadas, y, por ende, por el personal interno.

Por cada área temática medioambiental, se dispondrá de un equipo experto de segundo nivel, a quienes se les derivarán aquellas consultas cuya complejidad o trascendencia, rebasen las capacidades del equipo. El equipo de primer nivel además deberá de apoyar al equipo experto de segundo nivel en posibles vías de simplificación de las consultas.

Difusión

Se deberá mantener actualizada una base de datos con las consultas recogidas y las respuestas facilitadas junto con toda la información básica de identificación de las mismas (solicitante, fechas, externo/interno, etc.). Esta base de datos estará accesible para Ihobe durante la ejecución de la asistencia.

Mensualmente, el servicio de atención confeccionará un informe de estudio de la tipología de consultas atendidas (tema, número de veces que se ha realizado la consulta, etc.) cuyo objetivo final, consiste, principalmente, en identificar posibles aspectos de mejora de la herramienta.

Del mismo modo, con el fin de actuar en todo momento de manera proactiva, el equipo de atención será el responsable de mantener actualizado un repositorio de FAQs con las consultas más frecuentes. Además, con base en la experiencia adquirida, elaborará documentación complementaria de interés general sobre el uso de Ingurunet. En este caso, será necesario crear dos listas de FAQs diferenciadas por colectivo destinatario: personas terceras interesadas (externas) y funcionarias y funcionarios (internos).

Tutorización

En los casos en que sea necesario, se hará un acompañamiento a la persona solicitante (externa o interna) vía telefónica, para que logre satisfactoriamente su objetivo, es decir, se guiará a la persona peticionaria, paso a paso, sobre la secuencia de acciones a realizar en la herramienta, así como los datos a introducir en cada momento.

Validación

Durante el proceso de desarrollo del sistema, el servicio de atención también se responsabilizará de colaborar activamente con las personas usuarias internas de la herramienta para validar y revisar los formularios de captura de datos, junto con los documentos a aportar en cada uno de los procedimientos administrativos de su competencia. Así, además de ayudar a las personas usuarias en este proceso, deberá recoger y documentar adecuadamente las incidencias encontradas que trasladará al equipo de desarrollo para su subsanación.

Formación

Para asegurar la capacitación funcional y técnica de las personas usuarias (tanto externas, como internas) en el uso de Ingurunet es preciso contar dentro del equipo propuesto con personal dedicado a la formación, experto en el uso de la herramienta, pero también con conocimientos medioambientales básicos, es decir, con capacidades para entender adecuadamente el lenguaje específico utilizado por las personas usuarias.

Formación presencial

Se definirá un catálogo básico de formación presencial segmentado por temáticas medioambientales y colectivo destino (personal de la VISA, o terceras interesadas) que aseguren la habilitación de las asistentes en el uso diario de la herramienta.

Se establecerá un calendario tentativo de formación presencial, aunque también se atenderán las solicitudes a demanda.

El equipo impartirá las sesiones formativas en las ubicaciones en las que se solicite.

Para cada sesión formativa que se realice, se elaborará un informe que recoja la satisfacción de las personas asistentes, así como las percepciones de estas en el uso de la herramienta, permitiendo así detectar posibles aspectos de mejora. Este informe se entregará al equipo de desarrollo.

Será necesaria una coordinación ágil y eficiente con el equipo de atención y soporte, de modo que se puedan identificar con antelación las necesidades formativas a desarrollar, y en sentido inverso, se puedan prever las tipologías de consultas a atender.

Píldoras formativas

Para todos aquellos aspectos esenciales o de uso cotidiano de la herramienta que se considere, se crearán píldoras formativas en formato vídeo y/o documento. Estas deberán ser muy concisas y breves, de no más de cuatro minutos en el caso del vídeo, o de no más de tres páginas para el caso de documentos.

Estas píldoras formativas se dejarán a disposición de las personas usuarias en un espacio web habilitado a tal efecto.

DEFINICIÓN DE LAS TAREAS DEL PROYECTO

Para cumplir con los objetivos previstos para el servicio se considera fundamental desarrollar al menos las tareas descritas a continuaciónb.

Tareas

- Atender y resolver de manera coordinada todas las llamadas y correos electrónicos recibidos
- Definir procedimientos concretos con las personas expertas de segundo nivel para la comunicación de las consultas recibidas, así como consenso de las respuestas
- Recabar de los servicios técnicos responsables, la información necesaria para resolver las llamadas y correos electrónicos recibidos.
- Derivar y coordinar al siguiente nivel y punto de atención las llamadas y correos electrónicos recibidos que necesite atención especializada en otras materias.
- Registrar de manera explotable todas las consultas (externas como internas) recibidas y la solución ofrecida.
- Proponer al grupo de personas expertas de segundo nivel medidas concretas sobre las tipologías de consultas que favorezcan la simplificación de procedimiento y calidad de la información recibida.
- Identificar aspectos generales derivadas de las consultas y propuestas de respuesta para su incorporación en las páginas web
- Proponer medidas de formación internas y externas que minimicen la recepción de consultas.
- Elaborar informes sobre los datos recogidos en la atención.
- Elaborar informes sobre los datos recogidos en los procedimientos y trámites de ambas plataformas.
- Colaborar en la actualización de cualquier, alta, baja, consulta o modificación de datos necesarios para el correcto funcionamiento de los procedimientos y tramites.
- Participar en cuantas reuniones o formaciones sea necesario para el correcto desarrollo de las tareas.

CALENDARIO Y HORARIO DEL SERVICIO

El Servicio telefónico estará operativo de cara al público en el calendario y horarios siguientes:

- Laborables: de lunes a viernes de 08:30-14.30

La jornada de tarde de lunes a jueves se dedicará principalmente a dar respuesta a las consultas recibidas vía email, así como a la realización de todas las tareas internas y a la preparación de material, testeos y demás tareas internas relacionadas con el proyecto.

CONFIDENCIALIDAD

Se entiende por información confidencial toda aquella información personal, contractual, bancaria, técnica y comercial a la que tenga acceso o de la que pueda tener conocimiento la persona contratista con objeto de la prestación del servicio contratado.

La persona contratista se compromete a tratar toda y cada una de la información confidencial como tal y utilizarla exclusivamente con los fines descritos en el presente pliego, sin divulgarla a terceros y sin ponerla a disposición del público, ni hacerla pública o accesible de cualquier forma.

La persona contratista se compromete a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo del deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con la persona contratista, deba tener acceso a ella para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato suscrito con Ihobe, S.A.

La persona contratista o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información confidencial suministrada por Ihobe, S.A., con objeto de la prestación del servicio contratado.

La persona contratista no copiará ni reproducirá, sin consentimiento previo de Ihobe, S.A., ningún elemento o documento que le haya sido entregado (que consista o contenga, en parte o en su totalidad, información confidencial), salvo en aquellos casos en los que la propia prestación del servicio así lo requiera.

En atención a las características del servicio contratado, la persona contratista devolverá, en su caso, dichos documentos o elementos, así como las copias de los mismos, si las hubiera, a petición de la parte que los entregó y a más tardar a la finalización de la prestación contratada.

El incumplimiento de esta obligación, además de las responsabilidades que para la persona licitadora deriven de la legislación, dará derecho a Ihobe, S.A., a reclamar a la persona adjudicataria los daños y perjuicios que se le hayan podido ocasionar.

JOSE ANTONIO ARMOLEA SOLABARRIETA

Firmado digitalmente por JOSE ANTONIO ARMOLEA SOLABARRIETA
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=IHOBE, ou=COORDINADOR DE ADMINISTRACION GENERAL Y RRHH, ou=Ziurtagiri onartua - Certificado reconocido, ou=Ziurtagiri korporatibo onartua - Cert. corporativo reconocido, ou=Condiciones de uso en www.izenpe.com nola erabili jakiteko, dnQualifier=-dni 22732786T -cif A01024223, cn=JOSE ANTONIO ARMOLEA SOLABARRIETA, givenName=JOSE ANTONIO, sn=ARMOLEA, serialNumber=22732786T
Fecha: 2021.12.03 17:18:51 +01'00'

Fdo.: Jose Antonio Armolea
Director de Área

ADRIANA ZABALA GALARZA

Firmado digitalmente por ADRIANA ZABALA GALARZA
Fecha: 2021.12.03 17:16:15 +01'00'

Fdo.: Adriana Zabala
Técnica de proyecto