Nº EXPTE.- URA/018A/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN RELATIVO A LA "ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCION SOBRE LA EXPERIENCIA DE USUARIO" REALIZADO EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Vasca del Agua (en adelante URA) es la autoridad competente en materia del agua en Euskadi, velando así por un bien básico y vital para nuestro ecosistema y bienestar. En este sentido, su actividad se centra entre otras, en dos líneas de trabajo: proteger las masas de agua de nuevas presiones (actuaciones humanas) y promocionar medidas que mejoren y recuperen el estado ecológico de las masas de agua.

Para ello, URA recoge y gestiona las consultas, autorizaciones, cánones, denuncias, sanciones y demás trámites correspondientes a las actuaciones que personas físicas o jurídicas (ya sean públicas o privadas) que deseen realizar sobre el dominio público o en sus zonas de influencia. Estos trámites y solicitudes se realizan principalmente vía electrónica online desde la web de URA https://uragentzia.euskadi.eus/webura00-home/es y han sido diseñados desde una lógica técnica y de gestión del procedimiento en los sistemas de tramitación electrónica establecidos por URA y el Gobierno Vasco.

Sin embargo, este modelo no necesariamente coincide con la lógica de las personas administradas, usuarias, solicitantes o destinatarias del trámite, lo cual puede llevar a confusiones y descontento por parte de la persona usuaria externa, así como una carga adicional de trabajo y frustración de la persona usuario interna (URA).

Los servicios públicos necesitan adaptarse a las nuevas exigencias de las personas administradas y garantizar que el uso de medios electrónicos y digitales, lejos de alejar a la Administración de la ciudadanía, se acerquen. Para ello, es clave entender las necesidades de los distintos segmentos de la persona administrada y sus expectativas, adaptando el lenguaje, agilizando la tramitación, facilitando la información y acercando los servicios. Desde la perspectiva de la experiencia de la persona usuaria, URA quiere ponerse en el lugar de ésta, ya sea una persona física, jurídica o entidad pública para ofrecer un servicio y experiencia de calidad, mejorando las interacciones con las personas administrados y maximizando el cumplimiento de sus expectativas en la gestión de las comunicaciones y gestión de los procesos de tramitación.

Desde URA se ha realizado una reflexión desde esta perspectiva de los servicios de las áreas de la dirección de gestión del dominio público que concluye con la necesidad y oportunidad de seguir avanzando en su capacidad de innovación en la prestación de servicios y de mejora de la relación y satisfacción de las personas usuarias / administradas.

Por ello se propone la contratación de este apoyo externo para el diseño y soporte en la implementación de soluciones de mejora identificadas en el diagnóstico realizado, basado en la experiencia usuario.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

2. OBJETO DEL PLIEGO Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS.

El presente pliego tiene como objeto establecer las prescripciones técnicas necesarias para la implementación de las soluciones de mejora identificadas en trabajos previos elaborados basados en la experiencia del usuario. Dichas soluciones deberán abordar los problemas y deficiencias detectados en la interacción de los usuarios con la Dirección de Gestión del Dominio Público Hidráulico y mejorar significativamente su experiencia.

Las soluciones de mejora se circunscriben principalmente a los siguientes ámbitos:

- **Información Web**. Desarrollo de contenidos para la mejora de la concienciación sobre uso del agua y mejora de la comprensión de los trámites, procedimientos asociados y consultas a través de:
    - Revisión de la información recogida en el apartado de CONSULTA del estado del expediente en la web, incluyendo y completando los estados actuales de autorizaciones de obras y desarrollando esta funcionalidad para vertidos y aprovechamientos
    - Desarrollo de contenidos y criterios de homogenización de las FAQ
    - Revisión de las tipologías de trámites incluidos, realizando una segmentación más clara y orientada al administrado
    - Desarrollo de contenidos para el diseño de un tutorial de apoyo a la tramitación on-line
    - Desarrollos contenidos apartado "Consultas generales" a los que da respuesta comunicación con plantillas predefinidas.

- **Plantillas** URA utiliza alrededor 500 plantillas durante la tramitación de los expedientes. Está previsto que, durante la realización del presente contrato, se revisen al menos aquellas que el administrado recibe (alrededor 200 plantillas):
    1. Plantillas de inicio comunes a todas las áreas y ámbitos de gestión: Inicio, inicio por error e inicio con subsanación.
    2. Plantillas de resolución, dos plantillas por área (propuesta de resolución y de resolución) para así recoger las particularidades de cada una de las áreas en cuanto a obligaciones, condicionado, firma, etc.
    3. Plantillas de Requerimiento a las personas administradas
    4. Plantillas para realizar comunicaciones y notificaciones

- **Formularios:** URA dispone para la tramitación presencial alrededor 80 formularios para presentar solicitudes. Está previsto que, de forma paralela al desarrollo de la lógica para los formularios electrónicos, se revisen los formularios disponibles desde la perspectiva de experiencia de usuario.

- **Elaboración de guías de ayuda** en la tramitación y de todo tipo de comunicaciones a las personas o entidad que utilicen los servicios de la Dirección de Gestión de Dominio Público de URA.

- **Comunicaciones y mails**: Revisión de los mails y diseño homogéneo de la comunicación que se realiza durante fases de inicio, respuesta y gestión de errores de inicio, subsanación, resolución y seguimiento. Será necesario adaptar el lenguaje de las comunicaciones desde

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

perspectiva de la persona usuaria en aspectos clave como impacto en incumplimiento de plazos por parte de la persona administrada y posibilidad de apertura de nuevos expedientes en caso de errores, notificaciones de fin de obra ....

Durante la realización del presente contrato, se revisarán al menos 15 comunicaciones.

- **Automatización de procesos:** Revisión de los procesos actuales en el gestor de expedientes y análisis de la posibilidad de automatización de los procesos para la inclusión de en el gestor de datos procedentes de los expedientes de forma automática. Será necesario también el apoyo durante la interlocución con EJIE, sociedad informática del Gobierno Vasco.
- **Gestor de expedientes y sistema de alertas:** Estudio de viabilidad y soporte y apoyo durante la interlocución con EJIE, sociedad informática del Gobierno Vasco para la inclusión de sistemas de alertas para usuarios internos, pero también para comunicación al administrado (vía SMS - mail - WhatsApp) sobre actualizaciones del estado de su expediente y para recordatorio de plazos pendientes en cuanto a envío de información y respuesta a requerimientos URA.

- **Formularios inteligentes**: Desarrollo de la lógica de base para formularios inteligentes que permitan guiar a la persona administrada hacia el trámite deseado, en cada área. El alcance del presente contrato incluye su diseño conceptual y funcional, quedando fuera de alcance la implementación en la herramienta. Se ha estimado el diseño de 13 formularios. Durante la fase de diseño se establecerá el alcance y plazos para su desarrollo, considerando a título orientativo los siguientes elementos:

    - Autorizaciones de obra, análisis de la integración del formulario en base a la zona (DPH o TM) y a la tipología:
        - Autorizaciones/Solicitudes
        - Declaración responsable
        - Cambio titularidad

    - Vertidos, análisis de la integración del formulario en base a la zona (DPH o TM) y a la tipología:
        - Autorizaciones
        - Declaración responsable
        - Cambio titularidad

    - Aprovechamientos, análisis de la integración del formulario en base a la tipología:
        - Autorizaciones y Concesiones
        - Cambio de titularidad
        - Extinciones
        - Derivación de aguas temporales
        - Declaración responsable
        - Autoliquidaciones, Declaración inicial, Exenciones y bonificaciones.
        - Investigación de aguas subterráneas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

Estas cifras se proporcionan a modo orientativo de cara a que la empresa licitadora pueda calcular adecuadamente la carga de trabajo de sus equipos. En ningún caso tendrán carácter contractual, pudiendo variar significativamente a lo largo del contrato en función de las condiciones reales.

Las medidas a plantear serán objeto de validación por parte de URA y deberán estar orientadas a la mejora de la relación con la persona administrada y, en consecuencia, a la mejora de los procedimientos de tramitación digital de expedientes, desarrollo de competencias digitales de URA y mejora de la información y sensibilización de usuarios del agua.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TRABAJOS.

La asistencia técnica objeto de contrato incluirá las siguientes fases de trabajo:

3.1. Análisis de situación y definición de las áreas de mejora desde la perspectiva de la persona usuaria

3.2. Definición de un modelo de priorización de alternativas.

3.3. Elaboración de una ficha para cada una de las medidas propuestas.

3.4. Definición de un plan de implementación

3.5. Soporte en la implementación durante 9 meses.

3.6. Valoración del impacto.

3.1. Análisis de situación y definición de las áreas de mejora desde la perspectiva de la persona usuaria

Esta fase implica recopilar datos, analizar la situación actual, identificar problemas y áreas de mejora, establecer perfiles de usuario y definir objetivos específicos. Estos elementos sentarán las bases para el desarrollo de soluciones efectivas que mejoren la experiencia del usuario**.**

1. **Recopilación de datos:** Se revisará los trabajos previos realizados desde la perspectiva de la persona usuaria, acerca de la información recogida en la web, plantillas, formularios y comunicaciones que se realizan con la persona administrada. Desde URA se facilitará la documentación necesaria
2. **Análisis de datos**: Se realiza un análisis exhaustivo de los datos recopilados para identificar patrones, tendencias y áreas problemáticas. Esto implica la revisión y el procesamiento de los datos cuantitativos y cualitativos para extraer información relevante sobre los puntos débiles y las oportunidades de mejora.
3. **Identificación de áreas de mejora**: Con base en el análisis de datos y la comprensión de las necesidades y preferencias de los usuarios, se definirán las áreas específicas que requieren mejoras. Estas áreas pueden abarcar aspectos como la navegación, la usabilidad, el diseño visual, la comunicación, la personalización, la respuesta a las necesidades del usuario, entre otros.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

4. **Establecimiento de objetivos**: La empresa adjudicataria deberá elaborar un documento en el que se establezcan los objetivos a alcanzar en cada área de mejora identificada que permitan una mayor concienciación y mejora de la información de los usuarios a través de:

    - Favorecer la autonomía de las personas usuarias para encontrar información para realizar trámites de forma telemática sin errores y reduciendo la necesidad de consultas

    - Mejorar la experiencia de la persona administrado en el desarrollo de la solicitud de trámites y relaciones con URA en términos de procesos: cumplimiento de requerimientos de documentación y cumplimiento de plazos

    - Reducir la necesidad de consultas aclaratorias y de requerimientos en las tramitaciones iniciadas

    - Reducir el número de quejas

    - Agilizar la tramitación de los expedientes

    - Proporcionar a las personas usuarias información del grado de avance de la tramitación de sus expedientes

    - Mejorar en general, la respuesta a las personas usuarias y claridad de la misma.

3.2 Definición de un modelo de priorización de alternativas.

Una vez que se han identificado los problemas y las áreas de mejora, se procederá a evaluar las posibles soluciones y determinar cuáles son las más adecuadas y prioritarias para abordar las áreas de mejora desde la perspectiva de la experiencia del usuario.

El resultado de estas dos primeras fases será un documento con el análisis realizado, conclusiones y medidas propuestas en orden de priorización (ordenadas utilizando el método propuesto en el modelo de priorización propuesto). Este documento se deberá entregar en el **segundo mes desde el inicio** del contrato. URA dará el visto bueno al documento o solicitará las correcciones necesarias.

3.3 Elaboración de una ficha para cada una de las medidas propuestas.

Una vez que se hayan acordado las medidas a implantar, se elaborará una ficha por cada una de ellas en la que se proporcionará información detallada, incluyendo:

- Número y detalle de plantillas a revisar y homogeneizar desde la perspectiva experiencia de la persona usuaria

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

- Número y detalle de contenidos a desarrollar en la web
- Número y detalle de Formularios a mejorar
- Número y detalle de comunicaciones mail a revisar
- Número de tareas a automatizar
- Medidas a implantar para que los/as usuarios/as dispongan de información del grado de avance en su tramitación.
- Otro tipo de medidas que contribuyan al logro de los objetivos propuestos

El resultado de esta fase será el conjunto de fichas para las medidas a implantar que recojan al menos la información señalada en este apartado. Este conjunto de fichas se deberá entregar en el **tercer mes desde el inicio del contrato**. URA dará el visto bueno al documento o solicitará las correcciones necesarias.

3.4 *Definición de un plan de implementación*

El plan deberá proporcionará una estructura y una guía detallada sobre cómo se llevarán a cabo las acciones necesarias para ejecutar y completar con éxito las medidas propuestas en términos de satisfacción del administrado, cumplimiento de plazos de tramitación y mejora de los procedimientos

3.5 *Soporte en la implementación durante 9 meses*

La empresa adjudicataria será responsable del desarrollo de todos los contenidos y diseños funcionales asociados para las medidas acordadas.

3.6 Valoración del impacto

La valoración del impacto se realizará para evaluar los resultados y efectos de las medidas implementadas en la mejora de la experiencia del usuario en los siguientes aspectos, entre otros:

- Mejorar el entendimiento de los trámites por parte de los administrados
- Reducir los errores de tipificación durante la fase de inicio de los trámites
- Reducir el número de consultas telefónicas sobre estado del expediente
- Reducir el número de subsanaciones y reiteraciones por incumplimiento de plazos o errores en la documentación presentada
- Reducir el número de quejas
- Mejorar la gestión de trámites y cumplimiento de plazos por reducción de cargas administrativas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

3.7 OTRAS CONSIDERACIONES.

Se prevé la realización de una reunión de lanzamiento donde la empresa adjudicataria deberá presentar un cronograma del proyecto, reuniones semanales de seguimiento de los trabajos y reuniones mensuales de coordinación. El cronograma se especificarán hitos destacables, dedicación por parte de las personas de URA y propia.

La empresa adjudicataria deberá mostrar, a solicitud de URA, la información generada en cada momento durante el curso de los trabajos.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar ni proporcionar a terceras personas o entidades dato alguno obtenido a partir de los trabajos contratados, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización por escrito de la Administración contratante.

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, único que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente a la «entidad contratante», canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la «entidad contratante», de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

Organizar el régimen de vacaciones, la concesión de permisos y licencia, así como las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la «entidad contratante» a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

Ejercer las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

Informar a la «entidad contratante» acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la «entidad contratante».

La empresa contratista velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo que la necesidad de prestar los servicios en dependencias de los entes, organismos o entidades que forman parte del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi estuviera prevista en el Pliego de Prescripciones Técnicas o en la Carátula del Pliego, y así se hubiera autorizado expresamente. En este caso, la entidad contratante pondrá a disposición de la empresa contratista espacios de trabajo diferenciados de los que ocupa el personal empleado público, correspondiendo a la empresa contratista velar por el respeto por parte de su personal trabajador adscrito a tales servicios de la ubicación asignada.

Si la naturaleza del objeto del contrato demanda que los servicios se presten de manera continuada en bienes o instalaciones ubicados en los centros de trabajo de las entidades contratantes que integran el sector público, la empresa contratista vendrá obligada, además, a acreditar, con carácter previo al inicio de la prestación, la afiliación y alta en la Seguridad Social del personal adscrito a la ejecución del contrato

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ura