

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y FORMACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA AVANZADA EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE EUSKADI

1.- Objeto

El objeto del contrato es la “ASISTENCIA TÉCNICA Y FORMACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA AVANZADA (en adelante MGPAJ) EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE EUSKADI”.

El fin es conseguir un modelo que facilite el trabajo dentro de la Administración de Justicia y entre los diferentes colectivos que forman parte de ella, evitando duplicidades, mejorando el intercambio de información, disminuyendo tiempos de ejecución y resolución y mejorando la atención a la ciudadanía.

Tomando como punto de partida los proyectos recogidos el Plan Estratégico de Justicia (en adelante PEJ), se pretende extender de forma paulatina un modelo de gestión avanzada en la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Concretamente, la LE6 del PEJ -Justicia Aurrera-, tiene por objeto desarrollar un mejor servicio público de justicia, que atenderá a las necesidades de la ciudadanía y se apoyará en una estructura administrativa que pregunta, analiza, planifica, se mide, mejora y pretende ser eficiente.

El contrato para la implantación de un modelo de gestión pública avanzada en la Administración de Justicia de Euskadi incluye:

1. Formación del personal de la Administración de Justicia.
2. Desarrollo y ejecución de proyectos piloto.
3. Definición definitiva del modelo de gestión pública avanzada para la Administración de Justicia.

Según la planificación, durante el año 2025 se trabajará en la definición técnica del modelo, acordando las herramientas y los procedimientos para cada tipo de unidad (Servicios comunes procesales, oficinas fiscales, unidades del instituto vasco de medicina legal, servicios comunes de tramitación y oficinas de justicia en el municipio) y se realizarán proyectos pilotos en diversas unidades para proponer las adaptaciones pertinentes que se incorporarán al modelo final, antes de su implantación progresiva en los partidos judiciales de la CAE.

En este proyecto es fundamental la sensibilización y la formación de las personas que se van implicando progresivamente, para garantizar que todos los colectivos están alineados con los objetivos comunes y con la necesidad de trabajar de forma coordinada para implantar herramientas de mejora que puedan ser mantenidas en el tiempo.

La preparación y envío de la documentación previa, la intendencia de las convocatorias, así como la Secretaría Técnica del grupo de trabajo y la redacción de los documentos del MGPAJ corresponderá al Servicio de Proyectos, Planificación y Coordinación de la Dirección de Justicia Digital e Infraestructuras del Departamento de Justicia y Derechos Humanos.

El servicio está compuesto por la responsable, una persona técnica de organización y una persona administrativa informática, teniendo el apoyo de una gestora de la Administración de Justicia.

El personal del servicio, con independencia de su conocimiento del funcionamiento de la Administración de Justicia en la CAE, no tiene formación específica en mejora de gestión, sistemas de calidad o modelos de gestión avanzada.

Se necesita de manera ineludible un apoyo externo para desarrollar el Modelo de manera participativa, de forma que recoja lo que realmente se necesita y se perciba además como un desarrollo propio, para lo que hay que formar a los participantes en los equipos de trabajo. Además, es una carga de trabajo importante en la que será necesario contar con el apoyo de personas del sector de la consultoría con conocimiento del sector público.

Se establecerán los distintos elementos de autoevaluación y se hará un primer piloto para validar el buen diseño del Modelo, las previsibles dificultades de su uso por parte de cada unidad, etc. Una vez que el Modelo esté validado, se pasará a una fase piloto más amplia, de unas 10 unidades que sean representativas de las diferentes tipologías de unidades.

El objeto el contrato es:

- Acciones de asesoría técnica en el desarrollo y despliegue del Modelo de Gestión Pública Avanzada para la Administración de Justicia de la CAE (MGPAJ), de manera que sea fácilmente utilizable por cualquier unidad organizativa de la Administración de Justicia de la CAE, permita monitorizar el grado de avance de cada unidad organizativa, y estando alineado con el Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco atiende a la singularidad de la Administración de Justicia, con su estructura competencial y sus inercias organizativas, así como a las herramientas de gestión requeridas.
- Acciones de sensibilización y formación a los participantes en los pilotos de las distintas unidades organizativas, así como en el acompañamiento de sus ejercicios de autoevaluación.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá participar en las sesiones de trabajo-formación que se organicen:

- Realizando con sus medios las actividades de formación (preparar los contenidos y los exponerlos)
- Guiando a los equipos en la definición de las herramientas de gestión y ayudando al Servicio de Proyectos, Planificación y Coordinación a preparar los talleres más apropiados para cada ejercicio (facilitación)

Previsión de nº sesiones de trabajo en los 12 meses del contrato:

- Diseño las herramientas de gestión y de la metodología de uso del MGPAJ con los equipos que se formen: 6 a 10 sesiones
- Participación en la implantación del modelo en las unidades piloto: 40 sesiones para 10 pilotos.

2.- Alcance del servicio

2.1.- Asesoría y consultoría técnica

Coordinación de la formación, el asesoramiento y la consultoría en materia de gestión avanzada en la Administración de Justicia de la CAE.

Elaboración de “entregables” relacionados con la Gestión Pública Avanzada, considerando como “entregable”:

- Cualquier documento finalista sea cual sea su formato de presentación en el entorno del expediente: metodología de actuación, checklist, informes específicos, ...
- Ejemplos de casos de éxito con posibilidades reales de aplicación en la Administración de Justicia de Euskadi.

2.2. Formación en materia de gestión avanzada en la Administración de Justicia de la CAE

Estas actividades deberán ser prestadas por la contratista atendiendo a los entornos organizativos y tipología formativa que se describen a continuación:

2.2.1.- Por Unidades Organizativas susceptibles de ser objeto de actuación

- **Destinatarios:** participantes en los equipos de trabajo y pilotos de implantación en las unidades organizativas: personas de la judicatura, fiscalía, letradas y letrados de la Administración de Justicia, y los cuerpos de gestión procesal, tramitación procesal y auxilio judicial.
- **Unidades organizativas:** Servicios comunes procesales, Servicios comunes de tramitación, oficinas fiscales, unidades del Instituto Vasco de Medicina Legal, Oficinas de justicia en el municipio, o las que se vayan conformando en aplicación de la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

2.2.2.- Ejes del MGPA que sirven de referencia para la construcción del MGPAJ, y sobre los que se realizarán las autoevaluaciones guiadas y acciones formativas:

Planificación

- ✓ Recopilar/identificar la información clave a tener en cuenta en la planificación a largo plazo de la Unidad y extraer las conclusiones más importantes.
- ✓ Identificar los grupos de interés y sus necesidades y expectativas para tenerlas en cuenta en la Planificación.
- ✓ Definir el Propósito de la unidad organizativa teniendo en cuenta la Misión y Visión del Plan Estratégico de Justicia.
- ✓ Definir un Plan de acción para la unidad mediante objetivos cuantificables y que se concrete en acciones en las diferentes áreas que componen la Unidad.

- ✓ Comunicar los elementos anteriores de manera sencilla en la Unidad y tenerlos presentes de manera continuada para fomentar la conciencia de formar parte de la organización.
- ✓ Establecer sistema de seguimiento del Plan y rutinas de seguimiento del plan de acción dentro de cada área de la Unidad.
- ✓ Identificar indicadores básicos de la Unidad Organizativa y sistematizar su recogida.

Servicios

- ✓ Establecer un procedimiento para la gestión de avisos, peticiones, quejas y sugerencias de los usuarios de los servicios.
- ✓ Conocer la valoración que hacen de nuestros servicios los destinatarios de los mismos.
- ✓ Elaborar y publicar el catálogo/carta de servicios de la Unidad.
- ✓ Identificar la cadena de prestación de servicios del conjunto de la organización en la que se engarzan los procesos de la Unidad. Definir el mapa de procesos de la Unidad identificando los procesos clave con el objetivo de mejorar la coordinación interna y externa.
- ✓ Documentar mediante procedimientos e instrucciones la actividad de todos los procesos, empezando por los procesos clave. Gestionar la revisión y actualización periódica de los mismos.
- ✓ Coordinar los procesos con otras áreas de la organización (o con otras organizaciones) por ejemplo creando grupos de trabajo entre Unidades para solucionar problemas de coordinación y abordar mejoras en los procesos compartidos y de manera sistemática.

Personas

GENERAR CONDICIONES QUE POTENCIEN EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS

- ✓ Implantar un plan de acogida y despedida de la unidad, que recoja el protocolo de actuaciones que faciliten la integración y la despedida de una persona en la Unidad.
- ✓ Identificar carencias de comunicación y elaborar un **plan o mapa de comunicación interna** recogiendo todos los canales y foros existentes y revisando su eficacia.
- ✓ Revisar el **reparto de** la carga de trabajo acorde a las responsabilidades y establecer **mecanismos de revisión y apoyo** para mejorar la carga.
- ✓ Conocer y gestionar la **satisfacción de las Personas** (temporales, interinas, en prácticas o fijas) que conforman la Unidad Organizativa y establecer planes de mejora asociados.

PLANIFICAR, PRESERVAR Y DESARROLLAR EL CONOCIMIENTO, TALENTO Y DESTREZAS DE LAS PERSONAS

- ✓ Identificar los **conocimientos y las destrezas clave** que son necesarias para abordar los objetivos planteados y contrastarlos con las que ya existen, participando en la elaboración de los planes de formación y buscando la preservación del conocimiento.
- ✓ **Implicar a las personas en la mejora del sistema** de gestión. Implantar dinámicas que favorezcan la creación y funcionamiento de **equipos de mejora**.

AMPLIAR LA CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS PERSONAS

- ✓ **Identificar los comportamientos y las destrezas** esperables del ejercicio **de liderazgo**. Fomentar la autonomía y la participación de las personas para fomentar una mayor capacidad de liderazgo.

Innovación

Sociedad

Resultados

2.3. Diseño de la metodología de uso del Modelo de Gestión Pública Avanzada para la Administración de Justicia de la CAE (MGPAJ)

Se deberá completar el desarrollo de una metodología de uso del MGPAJ (que se testará en la realización de las autoevaluaciones piloto), que deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Que contemple el compromiso necesario por parte de la unidad organizativa.
- Que identifique el perfil de las personas que deberían participar en la autoevaluación.
- Que defina la secuencia de actividades de formación y contenidos de las sesiones.
- Que identifique el trabajo a realizar por parte de la unidad organizativa en las diferentes sesiones.

2.4. Proyectos piloto

Se deberán desarrollar proyectos piloto que permitan testar el modelo antes de su definición e implantación definitiva. Realización de un primer proyecto piloto con su correspondiente autoevaluación e informe de conclusiones. Tras el primer piloto realización del resto de pilotos.

- **Ámbitos de actuación:** diez unidades organizativas en oficinas judiciales representativas (partidos judiciales pequeños, medianos y grandes de los tres territorios históricos)
- **Duración:** 6 meses de ejecución, con un informe intermedio y uno final que incluya:
 - Evaluación de resultados.
 - Propuestas de mejora para la implantación definitiva.

2.5. Definición final del modelo de gestión avanzada para la AJ de Euskadi

Se deberá disponer de un MGPAJ que incorpore las mejoras identificadas durante los proyectos piloto de las distintas unidades organizativas y que esté listo para su aprobación y posterior despliegue al resto de unidades organizativas de la Administración de Justicia de la CAE.

3.- Detalle de las actividades a desarrollar por la contratista

3.1.- Asesoría y consultoría técnica

Los trabajos de asesoría y consultoría técnica tratarán sobre los siguientes contenidos:

- ✓ Autoevaluaciones con asesoramiento: sobre los elementos clave definidos en los 6 ejes del modelo
- ✓ revisión del modelo a partir de las autoevaluaciones ensayadas en los pilotos
- ✓ Otros proyectos de apoyo

Una AUTOEVALUACIÓN con ASESORAMIENTO se concreta también en una serie de tareas con cada una de las Unidades Organizativas de la forma siguiente:

- Reunión inicial en la que se concreta el Grupo de Trabajo y la metodología a seguir (2 horas)
- Sesiones formativas y de trabajo sobre los distintos elementos del MGPAJ con el/la facilitador/a (mínimo 2 sesiones de 3 horas)
- Cierre de la autoevaluación y conclusiones (3 horas)

La empresa contratista deberá prestar el servicio de asesoría y consultoría teniendo como interlocutor a la Dirección de Justicia Digital e Infraestructuras en las siguientes cuestiones:

- Apoyo en el análisis, contraste y priorización de las necesidades-retos de las unidades organizativas a través de las herramientas y metodologías del Modelo de Gestión Pública Avanzada para la Administración de Justicia de la CAE.
- Colaboración para el desarrollo de procesos de Acompañamiento y Formación a través de las metodologías y herramientas de gestión pública avanzada y de su implantación a través de sesiones formativas y de trabajo y otros servicios complementarios.
- Asesorar en la gestión del conocimiento.
- Asesorar en el establecimiento de modelos y formatos de sistemas de control.
- Asesorar en la evaluación de la Gestión.
- Asesorar en otras cuestiones de interés relacionadas con el objeto del contrato, no incluidas con anterioridad.

3.2.-Coordinación de la formación en materia de gestión avanzada en la Administración de Justicia de la CAE

Desarrollará un procedimiento que abarque los siguientes ámbitos de trabajo:

- Determinar los perfiles para cada Unidad Organizativa en el presente expediente de contratación.
- Seleccionar los formadores adecuados para cada Unidad Organizativa.
- Gestionar de forma integral a los formadores/facilitadores:
 - Establecer y seleccionar el perfil por tipo y número.
 - Ejecutar la gestión logística.
 - Ejecutar la gestión económico-administrativa incluyendo evaluaciones.
- Elaborar la documentación soporte para la formación.
- Confeccionar informes trimestrales de evaluación al objeto de:
 - Analizar la consecución de objetivos y los resultados obtenidos.
 - Realizar propuestas de mejora.

3.3.- Actuación de formadores/facilitadores en materia de gestión avanzada en la Administración de Justicia de la CAE

·Se desarrollará en sesiones combinadas de formación-sensibilización y trabajo-autoevaluación a sobre los distintos elementos del MGPAJ:

- Formación en los elementos que se trabajen en cada sesión
- Apoyo específico a los participantes en el desarrollo de las sesiones
- Apoyo documentando el trabajo y los acuerdos alcanzados en las sesiones

·Los y las formadoras/facilitadoras desarrollarán su actividad con los siguientes colectivos:

- Unidades Organizativas definidas en el apartado 2.3.1 de este PPT.

Para la ejecución de todas estas actividades se tendrán en cuenta y se salvaguardarán los derechos reconocidos a las personas con discapacidad en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

3.4.- Diseño de la metodología de uso del Modelo de Gestión Pública Avanzada para la Administración de Justicia de la CAE (MGPAJ)

Desarrollará una metodología que permita un uso adecuado del MGPAJ por parte de las diferentes unidades organizativas de la Administración de Justicia de la CAE, así como tener una evaluación que permita conocer si se cumplen los objetivos planteados de uso del MGPAJ:

- Que sea fácilmente comprensible
- Que sea utilizable por cualquier unidad organizativa de la Administración de Justicia de la CAE.
- Que permita conocer el grado de avance en la gestión de una unidad organizativa.

3.5. Proyectos piloto

Desarrollará un procedimiento que abarque los siguientes ámbitos de trabajo:

- Determinar el perfil de las unidades organizativas más adecuadas para realizar los proyectos piloto.
- Gestionar de forma integral el trabajo de formación, autoevaluación guiada y conclusiones de cada uno de los proyectos piloto:
 - Establecer el perfil y seleccionar un primer piloto general que permita testar la validez del MGPAJ y realizar los ajustes oportunos.
 - Establecer el perfil y seleccionar el resto de los pilotos hasta un número de 10, que permitan testar la validez del uso del MGPAJ en las diferentes tipologías de unidades organizativas de la Administración de Justicia y realizar los ajustes oportunos antes de desplegar su uso a la totalidad de unidades organizativas.
 - Ejecutar la gestión logística.
 - Ejecutar la gestión económico-administrativa incluyendo evaluaciones.
- Elaborar la documentación soporte para la formación y autoevaluaciones guiadas.
- Confeccionar informes trimestrales de evaluación al objeto de:
 - Analizar la consecución de objetivos y los resultados obtenidos.
 - Realizar propuestas de mejora.

3.6. Definición final del modelo de gestión avanzada para la AJ de Euskadi

Se deberá disponer de un MGPAJ que incorpore las mejoras identificadas durante los proyectos piloto de las distintas unidades organizativas y que esté listo para su aprobación y posterior despliegue al resto de unidades organizativas de la Administración de Justicia de la CAE.

Se realizará un plan para la implantación escalonada a todas las unidades organizativas de la Administración de Justicia de Euskadi en el plazo de 2 años a partir del acuerdo de definición del modelo.

4.-Requisitos técnicos del adjudicatario

Experiencia en proyectos de transformación organizativa en el ámbito público (ver PCAP 25.1).

5.-Gestión de la ejecución del contrato

5.1.-Control de la gestión de la ejecución

La persona interlocutora para el contrato por la empresa adjudicataria asistirá siempre a las reuniones de:

- Planificación

- Seguimiento, control y evaluación

Por parte de la Administración, la persona interlocutora será la responsable del Servicio de Proyectos, Planificación y Coordinación de la Dirección de Justicia Digital e Infraestructuras de la Viceconsejería de Justicia.

5.2.-Planificación

El Equipo Técnico propondrá una planificación tentativa de las actuaciones a desarrollar de forma trimestral; la persona Responsable del contrato deberá proponer el personal que ejecutará las actuaciones establecidas, validándose por parte del Equipo Técnico su propuesta.

Dentro de esta planificación se determinarán los hitos objeto de control y las personas que deben coordinar la actuación.

5.3.-Coordinación

Asistirán a las reuniones de Coordinación las personas que expresamente se hayan designado dentro del apartado 5.1.

5.4.-Seguimiento, control y evaluación

Las personas responsables del contrato asistirán a las reuniones que se establezcan dentro de este apartado.

5.5.-Informes de gestión y de “entregables”

Los formatos y canales de comunicación para la presentación de la documentación por parte de la adjudicataria serán consensuados con la persona responsable por la Administración.

6.-Cronograma

1. **Inicio del contrato:** 2025.
2. **Diseño del plan formativo y proyectos piloto:** 4 meses desde la adjudicación.
3. **Ejecución de los proyectos piloto:** 6 meses desde el diseño de los proyectos piloto.
4. **Definición y propuesta final del MGPAJ:** 2 meses desde el fin de los proyectos piloto

7.-Entregables

1. Informe inicial de hitos y objetivos de las diferentes fases del proyecto.
2. Plan formativo completo sobre uso del MGPAJ en las autoevaluaciones piloto.
3. Documentación de los proyectos piloto: metodología, resultados y conclusiones.
4. Plan de implantación definitiva y documentos asociados.

8.-Sistema de evaluación del contrato

El adjudicatario deberá cumplir con indicadores de calidad y resultados definidos por la Administración contratante. La evaluación se realizará en base a:

- Cumplimiento del cronograma.
- Resultados de los proyectos piloto.
- Satisfacción del personal formado.
- Alcance y calidad de la propuesta definitiva.

9.-Presupuesto y forma de pago

El presupuesto de licitación es de 57.851,24€ + IVA y se abonará en función de hitos alcanzados:

1. 20% tras la aceptación del diagnóstico inicial.
2. 30% tras la finalización de la formación y proyectos piloto.
3. 50% tras la definición y aceptación del informe final.