PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de apoyo experto para la gestión, seguimiento y evaluación de resultados de las ayudas dirigidas a entidades locales en el marco de actuaciones para la promoción del desarrollo sostenible

Nº DE EXPEDIENTE: 1803

ANTECEDENTES

En julio de 2019, el Gobierno Vasco firmó la declaración institucional de emergencia climática que tiene como objetivo alcanzar la neutralidad en las emisiones de gases de efecto invernadero en 2050 y avanzar hacia un territorio resiliente al clima.

Asimismo, mediante acuerdo adoptado por unanimidad el 26 de septiembre de 2019, el Parlamento Vasco declaró en la Comunidad Autónoma del País Vasco la situación de emergencia climática.

En este sentido, la Ley 1/2024, de 8 de febrero, de Transición Energética y Cambio Climático tiene como objetivo establecer el marco jurídico para lograr la neutralidad climática en Euskadi para el año 2050, en línea con la legislación europea y estatal.

El año 2030 es un hito intermedio en esa imprescindible transición hacia otro modelo; un nuevo paradigma que debe facilitar que Euskadi alcance la neutralidad climática y sea un territorio resiliente en 2050. Para entonces, ya se tendrá que haber mostrado avances significativos. Con este objetivo, y con el Pacto Verde de Euskadi como bisagra, en abril de 2022 se diseñó la brújula que marca las políticas ambientales de Euskadi hasta el año 2030: el V Programa Marco Ambiental.

En este contexto, el Gobierno Vasco ha aprobado una serie de estrategias y planes ambientales que muestran su compromiso con la transición energética y medioambiental como son: la Estrategia de Biodiversidad del País Vasco 2030, la Estrategia de Cambio Climático 2050, la Estrategia de Educación para la Sostenibilidad 2030, la Estrategia de Economía Circular 2030, la Estrategia de Protección del Suelo 2030, el Plan de Prevención y Gestión de Residuos 2030, y el Programa de Compra y Contratación Verde 2030.

Con todo ello, el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad promueve una línea de ayudas que tienen por objeto incentivar a las entidades locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi y así contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos en los distintos instrumentos de planificación ambiental, y de alinear la acción municipal con las prioridades ambientales establecidas tanto en los planes y estrategias ambientales, como con las principales directrices internacionales sobre desarrollo sostenible.

La citada ayuda se recoge en el Plan Estratégico de Subvenciones del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente para los años 2024, 2025 y 2026 aprobado por Orden de la consejera de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente, del 28 de diciembre de 2023.

La sociedad pública de gestión ambiental, Ihobe, ha sido designada por el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad como Entidad Colaboradora para la gestión de las subvenciones previstas en la Orden por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca, la concesión de subvenciones a las entidades locales que realicen acciones que promuevan el desarrollo sostenible.

Estas subvenciones plantean como objetivo incentivar la realización de acciones que promuevan el desarrollo sostenible en las líneas de Protección del Suelo, Cambio Climático, Patrimonio Natural, Economía Circular y Educación para la Sostenibilidad. Además, desde el año 2022 se cuenta con dos nuevas líneas en la convocatoria: Asteklima y Ecoinnovación Local.

El siguiente cuadro recoge la evolución a lo largo de las últimas convocatorias de los datos básicos de gestión del programa de "Subvenciones a entidades locales que realicen acciones de desarrollo sostenible" que gestiona el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad:

Convocatoria Subvenciones entidades locales	Presupuesto Convocatoria	Nº solicitudes recibidas	Nº proyectos subvencionados -TOTAL-
2020	3,4 millones de euros	204	165
2021	3,48 millones de euros	226	138
2022	4,68 millones de euros	254	206
2023	4,2 millones de euros	249	229

Nº Proyectos SUBVENCIONADOS	Protección del suelo	Cambio Climático	Patrimonio Natural	Economía Circular	Ecoinnova-ción Local	Educación para la Sostenibi-lidad	Asteklima
2020	19	50	28	22		46	
2021	16	26	25	25		46	
2022	17	18	19	40	15	42	55
2023	13	25	28	48	7	45	63

OBJETO DEL TRABAJO

Constituye el objeto del presente pliego la contratación de un servicio de consultoría para el apoyo en la gestión, revisión, y cierre de expedientes en relación con el programa de concesión de subvenciones a las entidades locales que realicen acciones que promuevan el desarrollo sostenible, tanto para los expedientes abiertos relativos a órdenes anteriores que no han culminado aún el plazo para justificar la ayuda, como a los nuevos expedientes que se recibirán en la orden a publicar durante el periodo de vigencia de la contratación de este servicio.

ALCANCE DEL TRABAJO

El trabajo incluye el siguiente alcance, que se define más concretamente en el apartado de "Definición de fases y tareas del proyecto".

- Tareas directamente relacionadas con la gestión de las convocatorias de ayudas a entidades locales (años 2025 y 2026, y 2027 y 2028 en caso de prorrogar):
    - Preparación de la documentación relativa a cada convocatoria: formularios técnicos para la solicitud y guía para la justificación posterior que recoja todas las líneas subvencionables.
    - Atención a la persona interesada a través del canal telefónico y canal diferido vía e-mail.
    - Análisis y evaluación de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la evaluación (Tribunal) y propuesta de resolución de la convocatoria.
    - Gestión, cierre, evaluación ex post y puesta en valor de los expedientes de subvenciones.
- Tareas directamente relacionadas con la gestión de los documentos justificativos de expedientes de convocatorias ya resueltas:

- Análisis y evaluación de la documentación justificativa recibida, determinación de su suficiencia y en su caso, identificación de las carencias.
- Gestión, cierre, evaluación ex post y puesta en valor de los expedientes de subvenciones ya concedidas.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

Al objeto de comprender el alcance de los servicios que se están solicitando y la importancia de su correcta ejecución, se describe a continuación el proceso de gestión y tramitación de los expedientes de ayudas en Ihobe:

	TAREAS
Tarea 1	Preparación de la documentación técnica relativa a la nueva convocatoria (formularios técnicos para la solicitud y guía para la justificación posterior que recoja todas las líneas subvencionables)
Tarea 2	Atención a la persona interesada a través del canal telefónico y canal diferido vía e-mail
Tarea 3	Comprobación inicial de la documentación presentada respecto a la requerida: determinación de su suficiencia y en su caso, identificación de las carencias (revisión documentación aportada y listado de documentos pendientes o incompletos).
Tarea 4	Análisis y evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la evaluación (Tribunal) y propuesta de resolución de la convocatoria.
Tarea 5	Gestión, cierre, evaluación ex post y puesta en valor de los expedientes de subvenciones ya concedidas.

En todo caso el adjudicatario pondrá los medios necesarios para resolver cualquier imprevisto que surja en el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Por lo tanto, el objeto del trabajo será la gestión de los expedientes que se presenten a las nuevas convocatorias de ayudas (tareas 1-5), así como la gestión de los expedientes que aporten documentación justificativa (tarea 5) a lo largo del periodo de vigencia del contrato y prestación de apoyo técnico para la resolución de consultas e incidencias de índole técnico y administrativo, como modificaciones de proyectos, etc.

A continuación, se describen de manera detallada, aunque no exhaustiva, las principales tareas objeto de los trabajos.

Tarea 1: Preparación de la documentación técnica relativa a la nueva convocatoria

Se deben actualizar y ajustar los formularios técnicos para la solicitud de la ayuda, la guía para la justificación posterior, así como los textos de la ficha web a publicar en Euskadi.eus, de acuerdo a la nueva Orden y líneas subvencionables de la convocatoria. Tanto los formularios vigentes, como la guía para la justificación se encuentran disponibles en Euskadi.eus:

- SUE Protección del Suelo: https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2023/herrijasangarriak_suelos/web01-tramite/es/
- KLI Cambio Climático: https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2023/herrijasangarriak_clima/web01-tramite/es/

- NAT Patrimonio Natural: https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2023/herrijasangarriak_biodiversidad/web01-tramite/es/
- EKZ Economía circular: https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2023/herrijasangarriak_economia/web01-tramite/es/
- ECOINN Ecoinnovación local: https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2023/herrijasangarriak_ecoinn/web01-tramite/es/
- EDU Educación para la sostenibilidad: https://www.euskadi.eus/servicios/1009611/web01-tramite/es/
- ASTEKLI Asteklima: https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2023/herrijasangarriak_asteklima2022/web01-tramite/es/

Tarea 2: Atención a la persona interesada a través del canal telefónico y canal diferido vía e-mail

La tipología de solicitudes de información que se atenderán, habitualmente, en esta tarea son:

- Información General (requisitos de las órdenes, beneficiarias, plazos…).
- Información Particular (situación de un expediente, explicación de subsanaciones, petición de claves…).
- Asistencia y Soporte (uso de las aplicaciones, cumplimentación de datos, uso del certificado electrónico…).
- Campañas (avisos de cumplimiento de plazos, presentación de documentación…).
- Quejas y Reclamaciones (registro y seguimiento…).
- Otras tareas de carácter general encaminadas a atender a la persona interesada.

Como proceso general, las consultas se recibirán por escrito en los canales establecidos al efecto. Adicionalmente, en casos puntuales se podrá responder por teléfono y posteriormente trasladar la respuesta por escrito.

Como primer paso al tratamiento de las mismas, se procederá a efectuar el registro en alguna aplicación/herramienta (de la empresa adjudicataria), clasificándolas por tipo, que posteriormente permita realizar el seguimiento. Se analizará la petición comprobando previamente si existe registro de la persona en el histórico del mismo gestionando la selección, o bien el alta o modificación de los datos del contacto. Se hará constar también el detalle de la consulta realizada y la solución aportada, así como las acciones efectuadas, cierre en primer contacto, espera, escalado a otros niveles.

Adicionalmente podrán recibir solicitudes de información con relación a la evaluación técnica de las solicitudes. En este caso deberán escalar la consulta a la persona responsable que haya llevado a cabo la valoración del proyecto coordinando con ella la respuesta.

Es responsabilidad del servicio contratado realizar el seguimiento de los casos escalados, al objeto de asegurar una respuesta a la persona interesada en tiempo y forma, tratando en todo momento de conocer la solución aportada para su incorporación al aplicativo de registro, lo que permitirá ir incrementando las consultas cerradas a la recepción sin ser necesaria espera o escalado a otros niveles.

Además de las peticiones realizadas por las entidades interesadas en el servicio, también se podrán recibir peticiones de la persona responsable del Servicio, provenientes de las diferentes áreas de Ihobe relativas a la realización de tareas internas o administrativas (ejemplo: identificar todas las entidades locales de una determinada línea de subvención que han recibido subvención con expedientes en plazo de subsanación al objeto de comunicarles vía telefónica o mail el próximo vencimiento de la fecha de entrega…).

La empresa adjudicataria elaborará trimestralmente un informe de seguimiento resumen de las preguntas respuestas gestionadas, así como de las quejas. El informe también recogerá las posibles mejoras detectadas en la gestión del servicio de atención.

Asimismo, deberán recoger en un documento las preguntas frecuentes (FAQ) que pudieran surgir en cualquiera de las fases. Dicho listado deberá estar siempre actualizado.

El servicio de atención se prestará por los canales establecidos, que serán los que determine Ihobe. En particular, no se podrá operar a través de los teléfonos y mails propios de la asistencia técnica, sino que se habrá de operar a través de los que se habiliten para la prestación de este servicio.

Tarea 3: Comprobación inicial de la documentación presentada respecto a la requerida: determinación de su suficiencia y en su caso, identificación de las carencias

La totalidad de las ayudas se gestionan a través de Tramitagune, la plataforma de administración electrónica del Gobierno Vasco diseñada para mejorar la eficacia, innovación y modernización en las relaciones con la ciudadanía. Esta plataforma permite gestionar de manera integral los expedientes administrativos, facilitando la tramitación de los procedimientos. De este modo, la persona solicitante realiza todos los trámites de solicitud a través de dicha plataforma, la cual deberá estar previamente alimentada con los formularios y documentación que la persona solicitante deberá cumplimentar para poder realizar la solicitud. Toda la documentación de las diferentes fases de tramitación es cumplimentada, firmada y enviada a través de Tramitagune.

El proceso de validación administrativa y comprobación inicial de la documentación técnica de las solicitudes recibidas comprende, principalmente, las siguientes tareas:

- Adecuación de las listas de chequeo a la convocatoria y línea específica. Se revisarán las listas de chequeo (plantillas) utilizadas para la revisión documental inicial. Dichas plantillas deberán asegurar la máxima efectividad del proceso de subsanación de solicitudes.
- Elaboración y actualizaciones de los listados de solicitudes recibidas. Teniendo en cuenta que el objetivo final es la publicación de la resolución de la convocatoria en el BOPV, se deberá tener especial cuidado en la correcta asignación de las denominaciones de las entidades beneficiarias y de los títulos de las acciones para las que se solicita subvención.
- Revisión administrativa y comprobación inicial de la documentación técnica de las solicitudes recibidas. La tarea de validación se centrará en revisar los documentos que deben obrar en cada uno de los expedientes de conformidad con lo establecido en las respectivas líneas de la subvención. La comprobación inicial de la documentación técnica de las solicitudes recibidas se centrará en revisar que dichos documentos contienen la información mínima necesaria para que el expediente pueda ser correctamente evaluado técnicamente.
- Actualización de las plantillas, y preparación de los requerimientos de solicitud de subsanación de la documentación, en caso de que fuese necesario de las deficiencias encontradas en la documentación presentada.

- Revisión de la documentación subsanada, y terminación de listados una vez finalizado el proceso de subsanación. En los listados se diferenciarán las solicitudes que han presentado la documentación definida en la correspondiente Orden respecto a las solicitudes que NO han cumplimentado la documentación establecida en la Orden anual.
- Por cada línea, se realizará un análisis del proceso de subsanación indicando el/los artículos de la Orden que mayor número de requerimientos ha motivado, etc.

En su oferta, la empresa licitante podrá hacer una propuesta de gestión de todas estas tareas lo más optimizada y automatizada posible, con herramientas digitales y/o Inteligencia Artificial con el objetivo de minimizar al máximo la dedicación de horas a estas tareas y garantizar el acceso y explotación de todos estos datos que servirán para fases posteriores de este proceso.

Tarea 4: Análisis y evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la evaluación (Tribunal) y propuesta de resolución de la convocatoria

Para la evaluación técnica de las solicitudes presentadas, fundamentalmente, los trabajos a llevar a cabo serán siguientes:

1) **Revisión y evaluación de cada uno de los proyectos** de acuerdo con los criterios y plantillas de evaluación. Las personas evaluadoras serán las encargadas de enjuiciar en términos técnicos la idoneidad y factibilidad de las propuestas, su metodología y la capacidad de realización del proyecto por parte de las entidades solicitantes. Como resultado de esta evaluación se dictaminará si la solicitud cumple o no los requisitos para ser subvencionable y, en el caso de los proyectos sometidos a procedimientos de concurrencia competitiva, se asignará una puntuación a cada uno de los proyectos presentados. En concreto esta etapa se subdivide en:

   a) Recepción de los expedientes de solicitud y confirmación de la correcta asignación de línea, o reasignación en caso contrario. En caso de poder ajustarse a diferentes líneas, análisis de la más ventajosa para el administrado y análisis de la documentación necesaria en su caso, para completar la solicitud de forma correcta y redacción del texto concreto a enviar al administrado para su notificación.
   b) En el caso de que la empresa adjudicataria hubiera tenido algún tipo de relación previa, tanto con el proyecto como con el solicitante que pudiera generar un conflicto de intereses, deberá comunicarlo a Ihobe a la mayor brevedad y quedará eximida de la evaluación del expediente.
   c) Análisis de elegibilidad de solicitudes y elaboración de un listado motivado de solicitudes que no cumplan los criterios de elegibilidad.

      - Las motivaciones de los proyectos finalmente rechazados se razonarán claramente de forma que el proyecto rechazado conozca el motivo o motivos de denegación. Por otro lado, en el caso de que se considere necesario solicitar aclaraciones técnicas que faciliten la comprensión de los proyectos, se deberá redactar el texto concreto que posteriormente se enviará al administrado en forma de requerimiento de información adicional.

   d) Análisis de la vertiente económica del proyecto objeto de solicitud. En los aspectos en los que, a juicio del equipo técnico, se detecte la necesidad de aplicar una reducción al importe de la inversión inicialmente solicitada o existan costes no elegibles, se señalarán claramente las causas para ello, así como las partidas a las que pudiera afectar. Con este fin, para cada proyecto presentado se elaborará un resumen, preferentemente utilizando la ficha presupuesto presentada por la entidad solicitante, en el que se detallen las partidas (importe

económico) y/o conceptos no subvencionables de tal modo que se determine el importe de los gastos subvencionables.

e) Elaboración, para cada proyecto analizado, de una ficha resumen con las puntuaciones por cada criterio de adecuación, incluida en su caso la introducción de la información recogida en las fichas de evaluación de los proyectos, en un Excel de evaluación, cuyo objetivo es disponer de una visión integral de la evaluación de la convocatoria. Se deberán incluir los comentarios que sean precisos para justificar la puntuación obtenida en cada uno de los apartados.
   - Contraste de la evaluación preliminar. Tras la evaluación se contrastarán las posibles dudas con las personas responsables de cada línea de ayuda y, en caso de necesidad, se requerirá información a expertos sectoriales de Ihobe o de la Dirección de Patrimonio Natural y Adaptación al Cambio Climático.

f) Cuantificación/estimación de los resultados previstos de mejora ambiental. Para cada proyecto analizado se evaluará, en base a la información aportada por la organización solicitante y la experiencia de las personas que compondrán el equipo evaluador, los resultados ambientales que cabría esperar de dicha actuación.

g) En el caso de la línea ASTEKLIMA, las solicitudes aprobadas se adaptan a un formato de ficha para subirlas a la web de www.asteklima.eus. El trabajo de gestión de la web no compete a esta contratación, pero la evaluación técnica de la línea deberá coordinarse con la asistencia contratada para la gestión de la web, con el fin de que las fichas de las distintas actividades estén disponibles en la web.

2) **Evaluación global de las solicitudes presentadas**. A la vista de las solicitudes de subvención presentadas que hayan superado las fases eliminatorias, es decir, que hayan presentado toda la documentación necesaria y se adecuen a los criterios de elegibilidad, el equipo evaluador realizará una propuesta de asignación de subvenciones. Para ello será necesaria la elaboración de un listado puntuado del conjunto de proyectos valorados, teniendo en cuenta el presupuesto disponible de cada convocatoria, así como el posible traslado de importes sobrantes entre procedimientos.

3) **El asesoramiento técnico al tribunal de valoración** consiste en la valoración conjunta de todas las propuestas presentadas en la que participan las personas responsables designadas por la Dirección de Patrimonio Natural y Cambio Climático. En la sesión se presentan y comparten los resultados de la evaluación global con las personas integrantes del tribunal, además de revisar las calificaciones individualizadas, de cara a que el tribunal pueda elaborar la oportuna propuesta de resolución que determine las solicitudes que finalmente obtendrán subvención, así como el importe de la misma. Para tal fin, Ihobe podrá requerir a la empresa adjudicataria que las personas evaluadoras asistan a la reunión, para aclarar los aspectos sobre los que puedan surgir dudas en la presentación de los proyectos ante el Tribunal, además de elaborar el acta de dicha reunión.

4) **Elaboración de documentación asociada al tribunal de valoración**. Una vez tomada la decisión por parte del Tribunal de evaluación se preparará el acta de la reunión y la propuesta de resolución de la convocatoria según los modelos establecidos para ello.

5) Tras la resolución de la convocatoria, la empresa adjudicataria deberá redactar y presentar un **informe de evaluación final del proceso**, que deberá contener como mínimo, los siguientes aspectos:

- *Gestión de la convocatoria*: número de expedientes presentados vs subvencionados, análisis de los motivos de denegación y/o renuncias, comparativa frente a anteriores convocatorias, etc.
- *Impacto de la convocatoria*: Distribución de las subvenciones concedidas en función del tipo de proyectos (áreas), y del perfil de las entidades subvencionadas.
- *Reducción de Impactos Ambientales* previstos de la convocatoria: cantidades de residuos, emisiones, etc. que se pretende minimizar a través de los proyectos subvencionados.
- *Materiales comunicativos* innovadores que sirvan para publicitar los resultados esperados de la convocatoria: notas de prensa, power point, informe ejecutivo, etc. Dichos materiales de difusión deberán ser elaborados en euskera y castellano.
- *Propuestas de mejora del proceso* teniendo en cuenta todas las tareas y/o fases que implica el proceso de gestión de las subvenciones, así como para ajustar el contenido de la Orden asegurando así una mayor claridad y atractivo para los potenciales solicitantes.
- *Documentos oficiales de evaluación de la convocatoria* (apartado resultados de la memoria económico-justificativa, programas subvencionales, etc.).
- Cualquier otra información solicitada por la persona responsable del proyecto en Ihobe.

6) Para un correcto seguimiento de la situación de todos los expedientes abiertos en cada convocatoria, y para posibilitar la coordinación y organización de los consecutivos trabajos a realizar por parte de las asistencias técnicas e Ihobe, se dispone de un **Excel de gestión** para cada uno de los programas de ayudas. Su objetivo es recoger la información relativa a todos los hitos y acciones llevadas a cabo en los expedientes desde su adjudicación. La empresa adjudicataria revisará dicho Excel y propondrá las mejoras que considere oportunas en cuanto al contenido de la misma como al diseño de la propia herramienta con el objetivo de mejorar la gestión y el seguimiento de los expedientes.

   Toda la documentación generada deberá estar disponible para el equipo de Ihobe en todo momento.

Tarea 5: Gestión, cierre, evaluación ex post y puesta en valor de los expedientes de subvenciones ya concedidas

Las entidades beneficiarias de las ayudas deben acreditar documentalmente la efectiva materialización y coste asociado a la inversión subvencionada en el plazo establecido (general o prorrogado).

A medida que se reciba documentación justificativa por parte de las entidades beneficiarias, ésta deberá ser validada y analizada.

El análisis de la documentación justificativa del expediente incluirá como mínimo lo siguiente:

- Lista de chequeo de la validación administrativa de la documentación recibida

- Excel económico para la determinación de la subvención final
- Comprobación del cumplimiento de los requisitos técnicos que establece la normativa de la convocatoria para la ejecución del proyecto.
- Comprobación del cumplimiento de los requisitos en el caso de que el proyecto llevara alguno asociado.
- Comprobación del cumplimiento de los objetivos del proyecto y contraste entre los objetivos ambientales inicialmente planteados y finalmente ejecutados.
- Revisión de la justificación económica y adecuación de los importes y/o las partidas al objeto del trabajo, haciendo hincapié en la identificación en su caso de partidas no subvencionables.
- Identificación y extracción de la información relativa a los indicadores de reducción de impactos lograda a través de la ejecución del proyecto. La información será recogida teniendo en cuenta los formularios-modelo que las entidades promotoras aportan en esta fase de justificación final del proyecto.
- Documentos asociados a la gestión, según proceda (informe de evaluación de la documentación justificativa, propuesta de resolución de pago o propuesta de liquidación, etc.)

En el caso de ASTEKLIMA, se realizará un informe-excel en el que se desgranen las actividades realizadas con los datos básicos de cada una de ellas: nombre, tipo de actividad, lugar, número de participantes, importe de ayudas.

En el caso que sea necesario se preparará el requerimiento de subsanación de la justificación, redactando cuál o cuáles son los aspectos identificados en el proceso de análisis que es necesario aclarar.

Se reportarán, en el formato que se acuerde para ello en un informe final:

- Los resultados ambientales y generales de los expedientes revisados en el periodo.
- Identificación de acciones ejemplares desde el punto de vista técnico. Para ello:
    - Se identificarán los proyectos que se consideren más interesantes, señalando los que sean más destacables y su razón, de cara a un posible intercambio de experiencias entre municipios.
    - Se planteará en un párrafo la temática y/o el enfoque que se podría desarrollar en una posible noticia.
- Propuestas de mejora identificadas respecto a los modelos y plantillas utilizados en cada caso.

Cuando Ihobe así lo solicite, la empresa adjudicataria, deberá acompañar a una comprobación in situ de la correcta ejecución del proyecto subvencionado.

Además de la revisión de la documentación justificativa, la empresa adjudicataria evaluará las solicitudes de modificación de las condiciones inicialmente tenidas en cuenta en la presentación de la solicitud. Para ello, se evaluará el proyecto teniendo en cuenta las nuevas características y comparando la ficha de valoración que dio lugar a la concesión de la subvención con el resultado que se obtendría en la situación propuesta. Como resultado de lo anterior, se emitirá un informe favorable o desfavorable debidamente justificado. En el caso de que el informe resulte favorable, se revisarán las condiciones específicas que la actividad pudiera tener asociadas, y se señalará si se mantienen las mismas, se sustituyen o se amplían.

Toda la documentación generada deberá estar disponible para el equipo de Ihobe en todo momento.

A modo orientativo los expedientes abiertos y no cerrados a día de publicación del presente pliego clasificados por la anualidad de la orden y por línea, son los siguientes:

LÍNEA	2021	2022	2023
Ecoinnovación Local		1	6
Economía Circular	2	8	42
Cambio Climático		2	23
Patrimonio Natural	1	8	25
Protección del suelo	2	3	7
TOTAL	**130**		

Coordinación

La relación con Ihobe, la gestión del servicio y el aseguramiento de la calidad (dirección de los trabajos), la gestión y supervisión de los equipos internos (impartir las órdenes e instrucciones laborales necesarias), requieren de una figura de coordinación.

Sus funciones estarán orientadas a facilitar la integración fluida de los equipos de trabajo y la corresponsabilidad sobre el resultado final. Dado que muchas de las tareas son consecutivas y dependientes, se busca una actitud sistemática y proactiva por parte de la empresa adjudicataria.

Se identifican al menos, los siguientes ámbitos de actuación:

- Control y gestión del servicio y de los equipos internos:

    - Seguimiento continuado del estado de los expedientes, priorización de tareas, asignación y distribución de cargas de trabajo. Asegurar que se cumplen los plazos de respuesta acordados y recogidos en el apartado de Planificación de los trabajos.
    - Resolución de consultas e incidencias: analizar las incidencias y/o consultas que puedan darse en el servicio y que los agentes no puedan resolver en primer nivel y requieran de un mayor análisis, antes de su escalado.
    - Supervisión de tareas pendientes. Seguimiento continuado del registro de actividad realizado en cada área al objeto de posibilitar el cierre de las actuaciones y mejorar cuando sea necesario la solución trasladada o el proceso seguido.
    - Asegurar que las herramientas Excel de gestión se encuentran actualizadas y se corresponden con la situación real en la convocatoria para permitir el flujo de tareas entre todas las entidades participantes.

- Mejora continua del servicio:

    - Realizar propuestas de mejora que permitan ofrecer un mejor servicio y un menor tiempo de gestión y/o tratamiento: en los procesos de atención, en los procesos de tramitación, en los textos de las comunicaciones y subsanaciones…
    - Seguimiento y mejora de Tareas de Servicio y de los informes.
    - Proponer y documentar las mejoras identificadas durante el proceso de prestación del servicio.

- Coordinación con la persona responsable de Ihobe:

    - Preparar y mantener reuniones de seguimiento y coordinación periódicas y comunicar cualquier tipo de incidencia o necesidad surgida durante la prestación del servicio
    - Al menos de forma trimestral o en momentos puntuales cuando haya una mayor carga de trabajo derivada de las diferentes etapas de gestión de los expedientes, se elaborará un informe de progreso sobre el trabajo realizado indicando las posibles incidencias habidas en el servicio.

MEDIOS HUMANOS Y TÉCNICOS

La empresa contratista ejercerá de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, afiliaciones y cotizaciones a la Seguridad Social y pago de prestaciones, permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales, y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajo propios.

En todos los casos para los supuestos de sustitución del equipo de trabajo en el caso de bajas, vacaciones etc. las empresas licitadoras deberán proponer en sus ofertas un sistema eficaz que permita mantener la calidad y eficiencia del servicio sin verse afectado por dicha sustitución.

Además, las licitadoras deberán garantizar que disponen de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles del servicio. Si por motivos ajenos a su gestión se produjese algún cambio, temporal o definitivo (baja por enfermedad, salida de la compañía) en el equipo de trabajo, se incorporará de forma inmediata un perfil similar adecuado a la función que se venía realizando.

Para la realización de los trabajos descritos en el apartado precedente, la empresa contratista deberá adscribir a la ejecución de este pliego, de modo permanente y estable, los medios humanos y técnicos (“Equipo de Trabajo”) detallados en el apartado “K” de la carátula del pliego de condiciones administrativas.

En todo caso el adjudicatario pondrá los medios necesarios para resolver cualquier imprevisto que surja en el cumplimiento de los objetivos del contrato.

CONDICIONES DEL SERVICIO

La prestación de los servicios se realizará en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Tal y como ya se ha indicado previamente, la empresa deberá contar con los dispositivos, recursos y herramientas tecnológicas (comunicación voz y datos, telefonía, aplicaciones, ofimática, etc.) necesarios para la prestación del servicio en las condiciones establecidas.

La formación en los contenidos, procesos, procedimientos y herramientas de trabajo de su personal correrá a cargo de la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria garantizará también la atención bilingüe (euskera y castellano) del servicio.

La empresa adjudicataria asegurará durante todo el proceso una visión integral del dato, garantizando que en todas las fases del proceso (tanto administrativo como técnico) se trabaje con datos estructurados, identificando la información clave y realizando una recogida adecuada y sistematizada, de cara la posterior explotación de toda la información generada en el presente proyecto, y su análisis y puesta en valor a nivel técnico. Como entregable del proyecto la empresa adjudicataria deberá presentar a Ihobe un catálogo de datos referente a este proceso. Esto garantizará que Ihobe pueda utilizar toda la información de manera eficiente en fases posteriores del proyecto.

Asimismo, durante el desarrollo del trabajo, Ihobe tendrá acceso a las bases de datos y demás herramientas de gestión, y una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato, la entidad adjudicataria deberá entregar a Ihobe todas las bases de datos y registros de actividades del servicio que se encuentren en alguna BD de la adjudicataria, y documentación tanto en soporte material como informático, elaboradas durante y para la prestación del servicio. Además, deberá entregar toda la documentación referente a los servicios objeto del contrato y garantizar el borrado de todos los ficheros que pudieran existir en sus equipos informáticos con cualquier dato de carácter personal, cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos y garantizando la confidencialidad de la información.

Por otro lado, la empresa licitante deberá de presentar una propuesta de trabajo para un adecuado y cuidado servicio de atención a la persona interesada para que esta se sienta acompañada en todo momento, asegurando una atención personalizada y continua durante todo el proceso a través de los canales telefónico y diferido vía e-mail. Este enfoque no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también fortalecerá la confianza y satisfacción de las entidades solicitantes.

El horario previsto en el Servicio de Atención a la persona interesada es:

- De lunes a jueves de 8:00h a 17:00h
- Viernes de 08:00 a 15:00h
- Agosto, de lunes a viernes de 08:00h a 15:00h

El horario previsto para el resto de las tareas será a convenir entre la empresa adjudicataria e Ihobe para dar la mejor respuesta al volumen de trabajo previsto.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para la ampliación o disminución de horarios en situaciones excepcionales por apertura o cierre de la convocatoria o bien por días programados y con base en las dedicaciones planteadas por Ihobe.

FORMACIÓN, MEJORA CONTINUA Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES

Formación

Previo al inicio de la prestación de los servicios, los perfiles asignados por la adjudicataria para prestar el servicio deberán disponer del conocimiento suficiente en relación a las ayudas y servicios que gestiona Ihobe, los procesos de tramitación, sus fases y la diferente tipología de documentación solicitada, las operativas internas del servicio, el tratamiento a realizar en las diferentes aplicaciones de gestión de expedientes de tramitación internas, las pautas y buenas prácticas necesarias para la prestación de un buen servicio de atención, y conocerán la aplicación de tramitación de expedientes web utilizada por las entidades solicitantes.

Para ello, Ihobe pondrá a disposición de las empresas adjudicatarias:

- Documentación relativa a la Orden de subvenciones a las entidades locales que realicen acciones que promuevan el desarrollo sostenible (líneas de subvención, fechas, objeto, proceso de tramitación).
- Instrucciones de la operativa a seguir en cada una de las fases del procedimiento

Mejora continua

Se requiere de la empresa adjudicataria que, además de la propia prestación de los servicios, sea capaz de aportar a Ihobe una visión de mejora continua del servicio, tanto a nivel de los procesos y operativa del servicio como relativos al programa de ayudas, sus trámites, sus documentos, aplicaciones o cualquier elemento que favorezca una mejor prestación.

De cara a realizar el seguimiento de las tareas en el proyecto, la empresa licitante propondrá a Ihobe un sistema de registro y control que permita visualizar el trabajo en cartera, tareas en marcha, plazos, responsables, etc., con el objetivo de evitar cuellos de botellas, ineficiencias en el servicio, medir los tiempos y plazos, y otras acciones de mejora, de tal manera que se pueda hacer un seguimiento y valoración de mejora continua durante todo el año.

Además, Ihobe dispone de una herramienta de gestión del procedimiento de las subvenciones cuyo objetivo es detectar puntos críticos, problemas e ineficiencias, y una vez detectadas, corregirlas y diseñar nuevos procesos. La empresa adjudicataria tendrá acceso a esta herramienta y la actualizará en función del desarrollo de las diferentes convocatorias.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los plazos de respuesta para las diferentes tareas se establecen en la siguiente tabla:

Tarea		Plazo de entrega
Tarea 1	Preparación de la documentación técnica relativa a la nueva convocatoria	2 semanas tras la notificación por parte de Ihobe de las bases definitivas de la nueva convocatoria
Tarea 2	Respuesta a las consultas técnicas	2 días tras la notificación de la consulta
Tarea 3	Suficiencia de la documentación administrativa y técnica y carencias	15 días para el total de las solicitudes tras la notificación del enlace a la documentación recibida
Tarea 4	Análisis y evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la evaluación y propuesta de resolución de la convocatoria	1 mes para el total de las solicitudes, tras completar la documentación de los expedientes
	Documentación para tribunal (resumen de convocatoria y propuesta de adjudicación)	1 semana desde la finalización de la evaluación
	Documentación tras tribunal (tribunal, acta, Excel de tesorería, etc.)	2 días para el acta del tribunal, 2 días para la propuesta de resolución y adjudicación, 1 semana para el Excel de tesorería

Tarea 5	Análisis y evaluación técnica de la documentación justificativa recibida, determinación de su suficiencia y en su caso, identificación de las carencias	2 semana/ expediente
	Gestión, cierre, evaluación ex post y puesta en valor de los expedientes de subvenciones ya concedidas.	1 semana para los resultados ambientales y generales de cada expediente cerrado y para la identificación de acciones ejemplares desde el punto de vista técnico

La entidad licitadora deberá establecer el camino crítico del proyecto, esto es, la secuencia de fases y/o tareas en las que cualquier desviación supone automáticamente una modificación en el plazo de finalización del proyecto y establecerá asimismo posibles mecanismos para su minimización.

MARIA MAR ALONSO MARTIN - 16053314G

Firmado digitalmente por MARIA MAR ALONSO MARTIN - 16053314G
Fecha: 2025.05.21 08:03:27 +02'00'

Fdo.: Mª MAR ALONSO MARTIN

Directora de Área

ITXASO BENGOECHEA LARRINAGA - 78883493W

Firmado digitalmente por ITXASO BENGOECHEA LARRINAGA - 78883493W
Fecha: 2025.05.20 15:46:42 +02'00'

Fdo.: ITXASO BENGOECHEA LARRINAGA

Técnica de proyecto