

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicios de apoyo a la gestión, tramitación y revisión de expedientes en programas de ayudas

Nº DE EXPEDIENTE: 1363

ANTECEDENTES

El Gobierno Vasco despliega el Pacto Verde Europeo a través del Basque Green Deal, que recoge las actuaciones previstas en los principales Estrategias y Planes medioambientales como son la Estrategia de Economía Circular 2030 y Plan Estratégico de Economía Circular y Bioeconomía 2024, el Plan de Prevención y Gestión de Residuos 2030 y el Plan Estratégico de Transición Energética y Cambio Climático 2030, el Programa de Compra y Contratación Pública Verde 2030 así como el Plan de Ciencia y Tecnología de Euskadi PCTI 2030, con su apuesta por la transición energético-medioambiental.

Con el fin de alcanzar las metas y objetivos establecidos en los distintos instrumentos de planificación ambiental, la Viceconsejería de Sostenibilidad Ambiental promueve tres líneas de ayudas que tienen por objeto incentivar a las empresas privadas y entidades locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi y así contribuir al cumplimiento de estos objetivos.

Las citadas ayudas se recogen en el Plan Estratégico de Subvenciones del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente 2021-23 del Gobierno Vasco.

La sociedad pública de gestión ambiental, Ihobe, ha sido designada por la Viceconsejería de Sostenibilidad como Entidad Colaboradora para la gestión de las siguientes convocatorias de de ayudas.

- Orden por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca, la concesión de subvenciones a empresas para la realización de inversiones destinadas a la protección del Medio Ambiente
- 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.
- Orden por la que se establecen las bases reguladoras y se convocan subvenciones para innovación en economía circular.

- 1) Las **Subvenciones a empresas para la realización de inversiones destinadas a la protección del Medio Ambiente** plantean como objetivo “incentivar inversiones medioambientales en el sector industrial vasco, en orden a la consecución del objetivo básico del logro de un desarrollo sostenible.”

Se trata de proyectos relativos a inversiones destinadas fundamentalmente a superar la legislación existente o adaptarse a futuras normas de la Unión Europea en ámbitos tales como agua, aire, suelos, residuos, ruido, etc. e incluye una línea específica de ayudas a PYMES para servicios de asesoramiento en materia de medio ambiente.

Las solicitudes se evalúan con base a una sistemática que tiene por objeto optimizar el beneficio ambiental de la ayuda. Así, las subvenciones convocadas se adjudican mediante dos procedimientos diferenciados:

- Procedimiento ordinario: adjudicación mediante concurrencia competitiva y cuantificación por prorrateo, orientado a proyectos de mayor envergadura en términos de inversión y resultados.
- Procedimiento simplificado: adjudicación mediante concurrencia competitiva, orientado a proyectos de menor envergadura.

El siguiente cuadro recoge los principales datos de las últimas convocatorias:

Convocatoria	Presupuesto Convocatoria	N.º proyectos presentados	N.º proyectos subvencionados		
			Total	Ordinario	Simplificado
2020	2 millones de euros	104	66	39	27
2021	4 millones de euros	116	90	49	41

- 2) Las **Subvenciones a las entidades locales que realicen acciones que promuevan el desarrollo sostenible** plantean como objetivo incentivar la realización de acciones que promuevan el desarrollo sostenible en las líneas de suelos contaminados, cambio climático, patrimonio natural, economía circular y educación para la sostenibilidad.

En el año 2022, se incorporan dos nuevas líneas: 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 municipales que realicen acciones de desarrollo sostenible" que gestiona el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente:

Convocatoria Subvenciones entidades locales	Presupuesto Convocatoria	N.º solicitudes recibidas	N.º proyectos subvencionados -TOTAL-
2020	3,40 millones de euros	214	180
2021	3,48 millones de euros	221	138

N.º Proyectos SUBVENCIONADOS	Suelos Contaminados	Cambio climático	Patrimonio natural	Economía circular	Educación para la sostenibilidad
2020	17	50	28	22	45
2021	16	26	25	25	46

Las líneas de ecoinnovación local y Asteklima que se integrarán en la convocatoria 2022 de la orden de subvenciones a las entidades locales que realicen acciones que promuevan el desarrollo sostenible, en sus convocatorias anteriores fueron gestionadas por Ihobe mediante convocatorias independientes. Las cifras que resumen los principales datos son las siguientes:

Convocatorias Ecoinnovación local	Presupuesto Convocatoria	N.º solicitudes recibidas	N.º proyectos subvencionados -TOTAL-
2020	308.571 euros	31	17
2021	507.914 euros	15	11

Convocatoria Asteklima	Presupuesto Convocatoria	N.º solicitudes recibidas	N.º proyectos subvencionados -TOTAL-
2020 ANULADA	100.822		
2021	104.434	64 solicitudes englobando 171 actividades	63 solicitudes englobando 158 actividades

3) Las **Ayudas de Innovación en Economía Circular** tienen como ámbito de aplicación la innovación ambiental en empresas industriales de Euskadi y pretenden contribuir a:

- Mitigar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) a través de la economía circular incluyendo la eficiencia de recursos en procesos productivos.
- Reducir el consumo de materias primas y, en especial, a evitar el vertido de éstas.
- Generar actividades empresariales sostenibles que contribuyan al crecimiento económico verde de Euskadi, a la mejora de la competitividad y a la creación de empleo cualificado.
- Incrementar la resiliencia ambiental del territorio a través de soluciones tecnológicas innovadoras con elevada replicabilidad en el mercado global.
- Consolidar colaboraciones inter-empresariales que aborden los retos y oportunidades derivados de los instrumentos europeos circulares.

La consecución de los objetivos requiere, entre otros, impulsar en las empresas actuaciones innovadoras enfocadas a los ámbitos prioritarios establecidos, en función de la existencia de una regulación o instrumento prescriptor de la Unión Europea, de una oportunidad para la economía vasca y de la necesidad de la colaboración público-privada para acelerar las soluciones ecoinnovadoras.

El impulso de la ecoinnovación requiere de dos etapas:

- El desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para un reto circular específico, alineado con los nuevos instrumentos verdes de la Unión Europea, consolidando un grupo de empresas pioneras y referentes en ecoinnovación circular para el resto de las empresas vascas. Estas soluciones se desarrollan a través de proyectos de ecodiseño, de demostración en economía circular o de ecoinnovación estratégica.
- La transferencia efectiva de las soluciones tecnológicas o metodológicas innovadoras desarrolladas en materia de economía circular a un elevado número de Pymes vascas de cadenas de valor prioritarias, con la necesaria participación de los agentes intermedios industriales (clústeres, asociaciones empresariales, agencias comarcales, ...).

N.º Proyectos SUBVENCIO- NADOS	Presupuesto Convocatoria (€)	Total Solicitu- des (nº)	Proyectos subvencionados por líneas				Total
			Ecodiseño (1.a)	Demostración (1.b)	Ecoino- vación (2)	Pyme circular (4)	
2020	1.161.710	58	5	12	9	-	26
2021	2.814.439	74	5	20	15	12	52

De acuerdo con las dotaciones presupuestarias previstas para cada una de las convocatorias en 2022 se estima que se recibirán aproximadamente 545 solicitudes de subvención repartidas de la siguiente forma:

Programa Subvención	Presupuesto (€)	Previsión Solicitudes
Inversiones ambientales a empresas	5.000.000	125
Desarrollo sostenible en entidades locales	4.680.000	315
Innovación en economía circular a empresas	2.000.000	105

OBJETO DEL TRABAJO

Constituye el objeto del presente pliego la contratación de los trabajos de prestación de servicios de apoyo en la gestión, tramitación y revisión de expedientes, , en relación con los tres Programas de Ayudas siguientes:

- Concesión de subvenciones a empresas para la realización de inversiones destinadas a la protección del Medio Ambiente
- Concesión de subvenciones a las entidades locales que realicen acciones que promuevan el desarrollo sostenible.
- Concesión de subvenciones para innovación en economía circular.

Y para ello se licitarán los siguientes tres lotes:

- LOTE 1: Servicio de atención a la persona interesada y gestión administrativa de la documentación de los expedientes de ayudas.
- LOTE 2: Gestión y evaluación técnica de los proyectos de ayudas a municipios e inversiones ambientales de empresas
- LOTE 3: Gestión y evaluación técnica de los proyectos de ayudas de empresas para la innovación en economía circular.

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

Al objeto de comprender el alcance de los servicios que se están solicitando para cada uno de los Lotes y la importancia de su correcta ejecución, se describe a continuación (a grandes rasgos) el proceso de gestión y tramitación de los expedientes de ayudas en Ihobe:

	TAREAS
Tarea 1	Atención a la persona interesada a través del canal telefónico y canal diferido vía e-mail.
Tarea 2	Validación administrativa y comprobación inicial de la documentación técnica de las solicitudes recibidas (revisión documentación administrativa, requerimientos de subsanación, ...).
Tarea 3	Evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la resolución y evaluación de la convocatoria.
Tarea 4	Elaboración y revisión de la documentación administrativa y gestión de los programas subvencionales y convocatorias.
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

LOTE 1: SERVICIO DE ATENCIÓN A LA PERSONA INTERESADA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE AYUDAS.

Este lote comprende la prestación de los servicios de atención a la persona interesada a través del canal telefónico y canal diferido vía mail (tarea 1), la validación administrativa y comprobación de que la documentación técnica ha sido correctamente aportada al expediente en la fase de solicitud, incluida la preparación y gestión de los requerimientos de subsanación de las solicitudes (tarea 2) Así como la elaboración y revisión de la documentación administrativa y gestión de los programas subvencionales y convocatorias (Tarea 4).

Se describen de manera detallada, aunque no exhaustiva, las principales tareas objeto de este Lote:

Tarea 1: 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 personas designadas para prestar el servicio de atención recibirán por los canales establecidos las diferentes peticiones de servicio. Como primer paso al tratamiento de las mismas, procederán 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 coordinadora responsable del lote que haya llevado a cabo la valoración del proyecto coordinando con ella la respuesta.

Es responsabilidad del servicio 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 podrá 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 empresas de un determinado sector que han recibido subvención con expedientes en plazo de

subsanción 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 las distintas órdenes y en cualquiera de las fases de las mismas. Dicho listado deberá estar siempre actualizado.

Tarea 2: Validación administrativa y comprobación inicial de la documentación técnica de las solicitudes recibidas (revisión documentación, requerimientos de subsanación, ...)

La totalidad de las Ayudas se gestionan a través de una herramienta diseñada al efecto. De este modo, la persona solicitante realiza los trámites de solicitud a través de una aplicación web. Esta aplicación web 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 la aplicación, de forma electrónica.

Para llevar a cabo esta tarea de validación administrativa, que se detalla a continuación, se debe acceder a la herramienta de gestión, a las fases y estados de tramitación que le correspondan en cada trámite, para validar tanto la solicitud como la documentación aportada, enviar requerimiento de subsanación en caso de ser necesario y realizar los cambios en los estados o datos del expediente que se requieran en cada caso, siempre atendiendo a los criterios establecidos previamente con las responsables de gestión de las Ayudas en Ihobe.

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

- Gestión documental íntegra asociada a las solicitudes de cada una de las convocatorias (Descarga de documentos, organización, archivo compartido, correcta asignación de estados en los expedientes y en los listados de gestión que se elaboren al efecto, preparación de documentación de gestión, etc)
- Adecuación de las listas de chequeo a la convocatoria y línea específica. Se revisarán las listas de chequeo (plantillas) utilizadas para la revisión administrativa inicial. Dichas plantillas serán consensuadas con las empresas adjudicatarias de los lotes 2 y 3 con el fin de 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 convocatorias. 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. Los requerimientos elaborados serán

completados adicionalmente con los aspectos identificados por, según proceda, la empresa adjudicataria del lote 2 o 3.

- Revisión de la documentación subsanada, coordinación con la empresa adjudicataria del lote 2 o 3 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 el en la Orden anual.
- Por cada convocatoria, y en su caso diferenciando por línea, se realizará un análisis del proceso de subsanación indicando el/los artículos de la Orden que mayor número de requerimientos ha motivado, etc.
- Preparación de los pliegos de condiciones (atendiendo al modelo base y a los criterios específicos a tener en cuenta) que deberán ser adecuados posteriormente por las empresas adjudicatarias de los lotes 2 y 3.
- Gestión de los pliegos de condiciones y notificación final de la resolución de la convocatoria a las entidades solicitantes.

Tarea 4: Elaboración y revisión de documentación administrativa y gestión de los programas subvencionales y convocatorias.

Esta tarea comprenderá fundamentalmente la revisión y preparación de todas las plantillas y modelos que sean necesarios en la tramitación de las solicitudes, así como su posterior cumplimentación y gestión a través de la herramienta. Los documentos podrán ser de tipo administrativo (requerimientos de subsanación, de información...), jurídico (resoluciones...) o de tipo técnico (Pliegos de Condiciones y Garantías, modelos de justificación...). En cualquier caso, para su elaboración, será necesaria la coordinación con la persona responsable de los lotes de evaluación técnica de solicitudes. En todos los casos todos los documentos serán elaborados en los dos idiomas, euskera y castellano y supervisados por Ihobe.

En concreto, en lo que se refiere a la documentación asociada a la revisión de la documentación justificativa de los expedientes subvencionados esta incluye principalmente:

- Lita de chequeo de la validación administrativa de la documentación recibida.
- Excel para la determinación de la subvención final (subvención corregida).
- Documentos asociados a la gestión, según proceda (carta / informe y resolución de pago o propuesta de liquidación).

La empresa adjudicataria deberá tener permanentemente actualizada la información relativa a todos los expedientes de tal modo que sea posible identificar en cualquier momento todos los expedientes que se encuentran en un determinado estado y toda la información básica de los expedientes individualizados. Dicha información deberá estar siempre disponible para los responsables de convocatoria.

Como mínimo en los meses de enero, mayo, octubre y diciembre, y cuando así se requiera, se procederá a la comprobación de la correspondencia entre los créditos presupuestarios previstos en base a la información de las convocatorias y la información que gestiona el Dpto. de Economía y hacienda de Gobierno vasco.

Al cierre de cada trimestre, la empresa adjudicataria elaborará un informe / resumen de actividad relativa a cada uno de los programas de subvenciones.

Coordinación

La gestión del servicio (dirección de los trabajos), la de los equipos (impartir las órdenes e instrucciones laborales respecto al personal adscrito), la relación con Ihobe y principalmente con la responsable del área de ayudas, requiere de una figura de coordinación.

Sus funciones, además de las recogidas expresamente en la cláusula 16 del pliego de cláusulas administrativas particulares, estarán orientadas, al menos, a los siguientes ámbitos de actuación:

- Control y gestión del servicio y de los equipos:
 - o Asignaciones, distribución de carga de trabajo.
 - o Coordinación entre las áreas de actuación que permitan una prestación de servicio eficaz y coordinada de cara al cliente interno y externo.
 - o 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.
 - o 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.
 - o Supervisión de la Base de datos de registro de todas las acciones realizadas de los expedientes procesados y las peticiones de información atendidas.
- Mejora continua del servicio:
 - o 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...
 - o Seguimiento y mejora de Tareas de Servicio y de los informes.
 - o Proponer y documentar las mejoras identificadas durante el proceso de prestación del servicio.
- Coordinación con la persona responsable de Ihobe del Servicio de Atención a la persona interesada:
 - o Preparar y mantener reuniones de seguimiento y coordinación periódicas.
 - o Comunicar cualquier tipo de incidencia o necesidad surgida durante la prestación del servicio.
 - o Valoración del personal y posibles sustituciones, así como su dimensionamiento.

LOTE 2: GESTIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA DE LOS PROYECTOS DE AYUDAS A MUNICIPIOS E INVERSIONES AMBIENTALES DE EMPRESAS

Este lote comprende las siguientes tareas relativas a las:

- Tarea 3: Evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la resolución y evaluación de la convocatoria.
- Tarea 5: Gestión, cierre, evaluación ex post, atención específica y puesta en valor de los expedientes de subvenciones ya concedidas.

Tarea 3: Evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la resolución y evaluación 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 que se adjudican mediante 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 procedimiento y línea, en su caso.
 - b) Análisis de elegibilidad de solicitudes y elaboración de un listado motivado de solicitudes que no cumplen 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.
 - c) 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, 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.
 - d) Elaboración, para cada proyecto analizado, de una ficha resumen con las puntuaciones por cada criterio de adecuación, incluida en su caso la introducción en el Excel resumen de la información recogida en las fichas de evaluación de los proyectos. Se deberán incluir los comentarios que sean precisos para justificar la puntuación obtenida en cada uno de los apartados.
 - e) 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
 - f) Identificación de aspectos técnicos a incluir en el pliego de condiciones técnicas a elaborar una vez resuelta la convocatoria, que en su caso serán consensuados con los responsables técnicos de Ihobe.
- 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 adecuación 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.
- 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

Viceconsejería de Sostenibilidad Ambiental del Gobierno Vasco. 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 estén disponibles para aclarar los aspectos sobre los que puedan surgir dudas en la presentación de los proyectos ante el Tribunal.

- 4) *Elaboración de documentación asociada al tribunal de valoración.* Una vez tomada la decisión por parte del Tribunal de evaluación se preparará la propuesta de resolución de la convocatoria según los modelos establecidos para ello.
- 5) Con antelación a la publicación de la resolución de la convocatoria se deberán *preparar los Pliegos de Condiciones y Garantías correspondientes a cada uno de los proyectos*, siguiendo las directrices y modelos genéricos marcados por Ihobe. Se trata de extraer las condiciones particulares que deberían incluirse en el Pliego de Condiciones y Garantías para aquellos proyectos a los que finalmente se haya decidido conceder la subvención a dicha solicitud. Dichos Pliegos deberán ser revisados y aprobados por la Dirección de los trabajos. Dichos documentos han de ser bilingües (Euskera/Castellano). En su caso, se actualizarán las guías técnicas necesarias para la ejecución y justificación de los proyectos subvencionados.

Tras la resolución de la convocatoria, la empresa adjudicataria deberá redactar y presentar un **informe de evaluación final del proceso** de la misma, 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.
- *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.

Además, se señalarán todas aquellas propuestas de mejora del proceso teniendo en cuenta todas las tareas y/o fases que implica el proceso de evaluación y adjudicación de las subvenciones.

En todo caso todas las comunicaciones escritas entre las entidades solicitantes y la Administración se llevarán a cabo a través de la herramienta que será alimentada por la adjudicataria del Lote 1.

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, y tras la validación documental que realizará la empresa adjudicataria del Lote 1, ésta se trasladará a la entidad adjudicataria de este trabajo para que analice dicha información.

La documentación que recibirá la empresa adjudicataria de este trabajo para la realización de esta tarea será:

- la documentación íntegra aportada por la entidad beneficiaria de la subvención
- la documentación asociada a la gestión de esta tarea, que será preparada inicialmente por la empresa adjudicataria del Lote 1. Esta documentación incluye:
 - o lista de chequeo de la validación administrativa de la documentación recibida
 - o excel para la determinación de la subvención final (subvención corregida)
 - o documentos asociados a la gestión, según proceda (carta/informe y resolución de pago o propuesta de liquidación)

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

- o comprobación del cumplimiento de los requisitos técnicos que establece la normativa de la convocatoria para la ejecución del proyecto.
- o comprobación del cumplimiento de los requisitos específicos incluidos en el Pliego de Condiciones, en el caso de que el proyecto llevara alguno asociado.
- o comprobación del cumplimiento de los objetivos del proyecto y contraste entre los objetivos ambientales inicialmente planteados y finalmente ejecutados.
- o 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.
- o 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.

En el caso que sea necesario, la empresa adjudicataria de los trabajos, en coordinación con la empresa adjudicataria del lote 1, 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:

- los resultados ambientales y generales de los expedientes revisados en el periodo,
- identificación de acciones ejemplares desde el punto de vista técnico. 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 del presente lote 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 de ejecución señaladas en el pliego de condiciones y se señalará si se mantienen las mismas, se sustituyen o se amplían.

Todas las comunicaciones con las entidades beneficiarias que pudieran surgir en esta Tarea 3 se llevarán a cabo a través de la herramienta de gestión de ayudas, en coordinación con la persona responsable del Lote 1 que, previo visto bueno de los responsables de la convocatoria de Ihobe, será la responsable de su tramitación.

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 son los siguientes:

Coordinación

Se celebrarán reuniones periódicas (como mínimo mensuales) para el seguimiento de los trabajos.

La gestión de los trabajos (dirección de los trabajos), la de los equipos (impartir las órdenes e instrucciones laborales respecto al personal adscrito), la relación con Ihobe y principalmente con la responsable del área de ayudas, requiere de una **figura de coordinación**.

Sus funciones, además de las recogidas expresamente en la cláusula 16 del pliego de cláusulas administrativas particulares, serán las siguientes:

- Control y gestión de los trabajos y de los equipos debiendo de asignar y distribuir las cargas de trabajo.
- Coordinación y comunicación permanente con la Responsable del Servicio de Atención de Ihobe así como con las personas coordinadoras de los demás lotes para ofrecer un servicio de gestión de ayudas integral. Para ello mantendrán reuniones de seguimiento y coordinación periódicas.

LOTE 3: GESTIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS SOLICITUDES DE AYUDAS DE EMPRESAS PARA LA ECOINNOVACIÓN EN ECONOMÍA CIRCULAR

Este lote comprende las siguientes tareas:

- Tarea 3: Evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la resolución y evaluación de la convocatoria.
- Tarea 5: Gestión, cierre, evaluación ex post y puesta en valor de los expedientes de subvenciones ya concedidas.

Tarea 3: Evaluación técnica de las solicitudes recibidas, tareas asociadas a la resolución y evaluación de la convocatoria.

Para la **evaluación técnica** de las solicitudes presentadas, fundamentalmente, los trabajos a llevar a cabo serán los 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 valorar las solicitudes respecto a los criterios técnicos establecidos. Como resultado de esta evaluación se asignará una puntuación a cada uno de los proyectos presentados. Esta etapa se subdivide en:
 - a. Recepción de los expedientes de solicitud, verificación de entrega de la memoria técnica y económica y confirmación de la correcta asignación a la línea correspondiente.
 - b. Análisis de elegibilidad de solicitudes y elaboración de un listado motivado de solicitudes que no cumplen los criterios de elegibilidad razonando claramente de forma que el proyecto rechazado conozca el motivo o motivos de denegación.
 - c. Análisis de la vertiente económica del proyecto objeto de solicitud. Se elaborará para cada proyecto presentado un resumen que recoja los siguientes conceptos por cada solicitud de ayuda: gastos de personal, costes de ensayos técnicos, de materiales y suministros de explotación, de materiales y suministros de explotación de asesoramiento externo, de instrumentos y equipos (utilizados solamente para la actividad del proyecto) o costes de alquiler, leasing de equipos o de fabricación de un prototipo. En los aspectos en los que, a juicio del equipo técnico, existan costes no elegibles, se señalarán y justificarán las partidas a las que pudiera afectar.
 - d. Elaboración, para cada proyecto analizado, de una ficha resumen con las puntuaciones por cada criterio de adecuación y su justificación técnica detallada. Incluirá la estimación de los indicadores ambientales, económico y sociales integrados en las solicitudes
 - e. Volcado de la información clave (respecto a la evaluación de las convocatorias y a los resultados ambientales esperados) de las solicitudes. Se deberán incluir los comentarios que sean precisos para justificar la puntuación obtenida en cada uno de los apartados.
- 2) *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 Calidad Ambiental y Economía Circular.
- 3) *Elaboración del Informe de Evaluación de Solicitudes para el Tribunal. Evaluación técnica global de las solicitudes presentadas.* El equipo evaluador realizará un Informe de Evaluación con una propuesta de asignación de subvenciones. Para ello será necesaria la elaboración de un listado puntuado del conjunto de proyectos valorados y conocer la disponibilidad presupuestaria para estas líneas de subvención en la Dirección de Calidad Ambiental y Economía Circular.

Para la **resolución de la convocatoria** se deberán preparar los Pliegos de Condiciones y Garantías correspondientes a cada uno de los proyectos, siguiendo las directrices y modelos genéricos marcados por Ihobe. Se trata de extraer las condiciones particulares que deberían incluirse en el Pliego de Condiciones y Garantías para aquellos proyectos a los que finalmente se haya decidido conceder la subvención a dicha solicitud.

En su caso, se actualizarán las guías técnicas necesarias para la ejecución y justificación de los proyectos subvencionados.

En el caso de la línea 3 de Pyme Circular, el proceso de evaluación y resolución se realizará en dos etapas, esto es, la valoración de los proyectos presentados por los agentes intermedios con una primera resolución derivada y la confirmación de las empresas participantes en cada proyecto, con una segunda resolución

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 Viceconsejería de Sostenibilidad Ambiental del Gobierno Vasco. En la sesión se presentan y comparten los resultados de la Evaluación técnica 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. De manera puntual Ihobe podrá requerir a la empresa contratista el apoyo en la presentación de los proyectos ante el Tribunal.

Tras la resolución de la convocatoria, la empresa adjudicataria deberá redactar y presentar un **informe de evaluación final del proceso** de la misma, 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 renunciadas, 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.
- Cualquier otra información solicitada por la persona responsable del proyecto en Ihobe.

En todo caso todas las comunicaciones entre las empresas solicitantes y la Administración se llevarán a cabo a través de la herramienta que será alimentada por la adjudicataria del Lote 1.

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 de la inversión subvencionada en el plazo establecido.

A medida que se reciba información justificativa por parte de las entidades beneficiarias ésta se trasladará a la entidad adjudicataria de este trabajo para que analice dicha información y elabore el correspondiente informe de valoración, que finalmente será revisado y validado por la persona responsable del proyecto en Ihobe.

La evaluación consiste en la verificación del cumplimiento de las obligaciones previstas en la resolución de concesión de subvención, analizando detalladamente el informe técnico justificativo presentado por las entidades beneficiarias. Así mismo, se realizará una verificación del resto de documentos acreditativos de la ejecución y justificación económica de las acciones subvencionadas.

Cuando Ihobe así lo solicite y como mínimo para 10 proyectos la empresa adjudicataria deberá realizar una comprobación in situ de la correcta ejecución del proyecto subvencionado.

Todas las comunicaciones con las entidades solicitantes que pudieran surgir en esta Tarea 3 se llevarán a cabo a través de la herramienta de gestión de ayudas y en coordinación con la persona responsable del Lote 1 que será la responsable de su tramitación.

Coordinación

La gestión de los trabajos (dirección de los trabajos), la de los equipos (impartir las órdenes e instrucciones laborales respecto al personal adscrito), la relación con Ihobe y principalmente con la responsable del área de ayudas, requiere de una **figura de coordinación**.

Sus funciones, además de las recogidas expresamente en la cláusula 16 del pliego de cláusulas administrativas particulares, serán las siguientes:

- Control y gestión de los trabajos y de los equipos debiendo de asignar y distribuir las cargas de trabajo.
- Coordinación y comunicación permanente con la persona Responsable del Servicio de Atención de Ihobe así como con las personas coordinadoras de los demás lotes para ofrecer un servicio de gestión de ayudas integral. Para ello mantendrán reuniones de seguimiento y coordinación periódicas.

MEDIOS HUMANOS Y TÉCNICOS

Las empresas contratistas ejercerán 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 Lote, 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.

CONDICIONES DEL SERVICIO

LOTE 1:

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.

Asimismo, una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato, la entidad adjudicataria deberá entregar a Ihobe todas las aplicaciones, sistemas, bases de datos, registros de actividades del servicio que se encuentren en alguna BD de la adjudicataria, herramientas, documentación tanto en soporte material como informático, elaboradas durante y para la prestación del servicio, documentación, referente a los servicios objeto del contrato, así como garantizar el borrado de todos los ficheros que pudieran existir en sus equipos informáticos con cualquier dato de carácter personal.

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 cierres de programas o bien por días programados y con base en las dedicaciones planteadas por Ihobe.

Lotes 2 y 3

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 recursos 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) de los componentes del equipo.

Asimismo, una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato, la entidad adjudicataria deberá entregar a Ihobe todas las aplicaciones, sistemas, bases de datos, registros de actividades del servicio que se encuentren en alguna BD de la adjudicataria, herramientas, documentación tanto en soporte material como informático, elaboradas durante y para la prestación del servicio y de inspección de los proyectos e instalaciones, documentación, referente a los servicios objeto del contrato, así como garantizar el borrado de todos los ficheros que pudieran existir en sus equipos informáticos con cualquier dato de carácter personal.

El horario previsto en el Servicio 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 las dedicaciones en situaciones excepcionales por días programados y en base a 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 las adjudicatarias 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, la tipología de personas beneficiarias de los diferentes programas, 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 los Programas de Ayudas (relación de programas, fechas, objeto, proceso de tramitación).
- Instrucciones de la operativa a seguir en cada uno de los Lotes licitados en este pliego.

Mejora continua

Se requiere de las empresas adjudicatarias que, además de la propia prestación de los servicios, sean capaces de aportar a Ihobe una visión de mejora continua del servicio, tanto a nivel de los procesos y operativa del servicio como relativos a los programas, sus trámites, sus documentos, aplicaciones o cualquier elemento que favorezca una mejor prestación.

Fdo.: Ignacio Quintana San Miguel
Director de Área

**FELIX IGNACIO
QUINTANA
SAN MIGUEL -
14943108P**

Firmado
digitalmente por
FELIX IGNACIO
QUINTANA SAN
MIGUEL - 14943108P
Fecha: 2022.04.07
14:47:48 +02'00'

Fdo.: María García Flecha
Técnica de proyecto

**MARIA
GARCIA
FLECHA -
44612727H**

Firmado
digitalmente por
MARIA GARCIA
FLECHA -
44612727H
Fecha: 2022.04.08
08:43:39 +02'00'