

Contratación del servicio de apoyo a la gestión tramitación y revisión de expedientes en los Programas de Ayudas 3, 4 y 5 del Real Decreto 853/2021 de 5 de octubre y Líneas 1 y 2 de la Orden del Consejero de Vivienda de 21 de julio de 2021.

“Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia-Financiado por la Unión Europea-Next Generation EU”

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS.

INDICE

1.- CONTEXTO.

2.- OBJETO.

3.- DESCRIPCION DEL SERVICIO.

3.1 Condiciones generales.

3.2 Necesidades. Alcance de los servicios.

3.3 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos.

4.- CONDICIONES DEL SERVICIO. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO.

5.- MEDIOS MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO.

5.1 Adscripción de medios.

5.2 Cambios en la composición del equipo de trabajo o de medios materiales.

6.- CONFIDENCIALIDAD.

1.- CONTEXTO.

Visesa es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así, al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

Mediante Real Decreto Ley 36/2020 de 30 de diciembre se aprobaron medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia (BOE nº 341), que permitirá la movilización de un volumen de inversión sin precedentes, del nuevo instrumento de recuperación Next Generation EU.

Este Plan tiene un primer eje destinado a reformar la inversión pública y privada para reorientar el modelo productivo, impulsando la transición verde, la descarbonización, la eficiencia energética, el despliegue de las energías renovables, la economía circular, las soluciones basadas en la naturaleza y la mejora de la resiliencia de todos los sectores económicos, y se incluye específicamente un Componente 2 centrado en el impulso de las actuaciones de rehabilitación y mejora del parque edificatorio, con vistas al marco estratégico de la Agenda Urbana Española, y asegurando la máxima ambición en el ámbito de la energía y la sostenibilidad.

A su vez, el Real Decreto 853/2021 de 5 de octubre (BOE nº 239), regula los programas de ayudas en materia de rehabilitación residencial y vivienda social del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y establece el mecanismo de concesión directa a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla, basado en la colaboración de estas en la gestión de los fondos, para que sean las responsables de los procedimientos de concesión de ayudas establecidas en este Real Decreto. La concesión de subvenciones establecidas en el mismo permite a las comunidades autónomas beneficiarias, ser quienes ejecuten las propias actividades objeto de los fondos, a través de inversiones directas, y también destinar los créditos correspondientes a los destinatarios últimos, según lo que se determine en sus respectivas convocatorias. Y regula los siguientes Programas:

- Programa 1, de ayuda a las actuaciones de rehabilitación a nivel de barrio.
- Programa 2, de apoyo a las oficinas de rehabilitación.
- Programa 3, de ayuda a las actuaciones de rehabilitación a nivel de edificio.
- Programa 4, de ayuda a las actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas.
- Programa 5, de ayuda a la elaboración del libro del edificio existente para la rehabilitación y la redacción de proyectos de rehabilitación.

Teniendo en cuenta que la movilización de recursos públicos que supone el citado Plan requiere la implicación de los diferentes agentes económicos, se ha practicado por el Gobierno Vasco la aplicación presupuestaria de recursos económicos del citado Programa 2, y así mismo ha procedido a complementarlos con fondos propios con objeto del desarrollo de la financiación del coste del desarrollo de las funciones que se atribuyen a estas Oficinas de Rehabilitación en el Real Decreto 853/2021, con el objetivo de que se puedan constituir en “ventanillas únicas”, a efectos de canalizar las solicitudes de ayudas que se presenten por los posibles beneficiarios de los distintos programas.

De la misma forma en el artículo 7 del RD 853/2021 se ha dispuesto la posibilidad de contar con entidades colaboradoras a los efectos de la gestión de la tramitación administrativa de estas ayudas correspondientes a los Programas 3, 4 y 5.

Mediante Orden de 21 de julio de 2021 del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, sobre medidas financieras para actuaciones protegibles en materia de rehabilitación en viviendas y edificios, accesibilidad y eficiencia energética, (BOPV de 9 de septiembre) se regulan las oportunas medidas financieras, entre las que se encuentran la Línea 1, para obras particulares, y la Línea 2, para obras comunitarias.

En vista de la normativa señalada, se ha autorizado la firma de un convenio entre el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, y la Sociedad Pública Visesa, para el desarrollo de las funciones de oficinas de rehabilitación y entidades colaboradoras, partiendo de que las funciones de Oficina de Rehabilitación no se limiten solo al desarrollo de los Programa, 3, 4 y 5 del RD 853/2021, que inciden en materia de eficiencia energética, sino que la información y asesoramiento a la ciudadanía se extienda también a aquellas líneas de ayudas, con las que guardan íntima conexión que en materia de rehabilitación están actualmente vigentes, mediante la citada Orden de 21 de julio de 2021.

Y asimismo se ha considerado oportuno contar también con el auxilio de Visesa en su condición de Entidad Colaboradora regulada en el artículo 7 del RD 853/2021, para coadyuvar en el desarrollo de las labores de tramitación y propuesta de resolución de las respectivas ayudas económicas, así como en su caso, en la materialización de los respectivos pagos a favor de los destinatarios últimos.

Como consecuencia de los antecedentes señalados, se prevé la asunción por parte de Visesa, de una serie de compromisos como Oficina de Rehabilitación y como Entidad Colaboradora.

Como oficina de Rehabilitación, asumirá las funciones desarrolladas en el RD 853/2021, en concreto, la prestación del servicio de “ventanilla única”, con el objeto de coordinar, informar y facilitar la gestión de las ayudas y prestación de servicios que contribuyan a facilitar la implementación y la gestión integral de los proyectos de rehabilitación en el ámbito residencial al servicio de la ciudadanía, comunidades de propietarios, empresas y agentes rehabilitadores, en general asociados a los respectivos Programas y Líneas señalados. Entre sus funciones, estará la información y difusión de las ayudas de los Programas y Línea, el auxilio a la ciudadanía en la presentación de solicitudes para optar a las ayudas, y el seguimiento y evolución de los Programas y Líneas. Y asimismo se responsabilizará periódicamente de justificar las ayudas, preparando y transmitiendo la información y documentación justificativa del abono de las subvenciones, y la información que debe ser publicada por el Departamento en el portal de transparencia del Gobierno Vasco y otros reportes que sean necesarios dentro de este programa.

Y como Entidad Colaboradora asumirá las labores de los órganos instructores de las solicitudes de ayudas presentadas por la ciudadanía y recogidas en la normativa por la que se regulan las respectivas convocatorias anuales de los Programas 3, 4 y 5 y las Líneas 1 y 2. Entre otras, las funciones de impulso al expediente administrativo de solicitud de las ayudas, la realización de los pagos de las ayudas a favor de los solicitantes, y el seguimiento y transparencia de la evolución de los Programas y las Líneas.

En vista de los próximos compromisos, Visesa necesita licitar la prestación del servicio de apoyo a la gestión, tramitación y revisión de expedientes en los Programas de ayudas 3, 4 y 5 del RD 853/2021 y las Líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de junio de 2021.

2.- OBJETO.

El objeto de este expediente es la contratación de un servicio de apoyo a la gestión, tramitación y revisión de expedientes en los Programas de ayudas 3, 4 y 5 del RD 853/2021 y las Líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de julio de 2021.

Se contemplan dentro de este servicio las prestaciones necesarias para el cumplimiento por parte de Visesa de las funciones de Oficina de Rehabilitación y Entidad Colaboradora, en los términos recogidos en el RD 853/2012 de 5 de octubre y la Orden de 21 de julio de 2021.

3.- DESCRIPCION DEL SERVICIO.

3.1 Condiciones generales.

El servicio objeto de licitación, comprende el apoyo integral en la gestión, tramitación y revisión de expedientes de concesión de ayudas en los programas 3, 4 y 5 del Real Decreto 853/2021 de 5 de octubre y líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de julio de 2021, por lo que conllevará todos los trabajos necesarios para la completa tramitación de los expedientes, atendiendo a la normativa que los regula.

Se resumen a continuación de forma general y no exhaustiva, las tareas que comprende, el proceso de gestión y tramitación, sin perjuicio de la remisión a la normativa que regula los programas y líneas de ayudas:

- Atención a las consultas recibidas por la ciudadanía en general o personas interesadas en un expediente de ayudas (telefónica, correo electrónico....).
- Validación administrativa de las solicitudes recibidas en fase de solicitud y de justificación (revisión de la documentación administrativa, requerimientos de subsanación, incompatibilidades...etc).
- Validación técnica de las solicitudes recibidas en fase de solicitud y de justificación (revisión de la documentación técnica presentada, elaboración de informe técnico que sirva de base para el cálculo de las ayudas, y la propuesta de pago...).
- Elaboración de informes que sirvan de asesoramiento y apoyo en la gestión de los posibles recursos administrativos o contencioso administrativos que se puedan presentar frente a las resoluciones de concesión o denegación de ayudas, en relación con los trabajos de tramitación, validación y valoración.
- Elaboración de informes de seguimiento.
- Gestión documental de expedientes no electrónicos, que conlleva la recogida de la documentación en las oficinas territoriales de Visesa, su transporte a las instalaciones de la adjudicataria, escaneo de la documentación, incorporación a las correspondientes herramientas de gestión y elaboración de informes de seguimiento.

Todos los trabajos objeto de este pliego deberán realizarse siguiendo las pautas marcadas por Visesa.

La prestación será ejecutada con calidad, rigor, y eficacia y con un absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias.

Todas las comunicaciones, interacciones y gestiones, deberá poder hacerse indistintamente en euskera o castellano., cumpliendo con los criterios lingüísticos de atención a la ciudadanía.

3.2 Medios técnicos para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria proporcionará los medios técnicos que sean necesarios para la correcta prestación del servicio, dotando al menos de los siguientes:

- Llamadas telefónicas:
 - Gestor de grabación de llamadas para garantizar y analizar la calidad del servicio.
 - El número de líneas y equipos de telefonía deben ser los necesarios para soportar altas cargas de trabajo y proporcionar el servicio de forma fluida.
 - El sistema de atención telefónica debe proporcionar un mensaje de bienvenida, cola de llamadas, gestión del desbordamiento, gestión de llamadas fuera de horario, distribución de llamadas, etc.
- Gestión de la documentación:
 - La empresa adjudicataria proporcionará los elementos materiales necesarios para la gestión y digitalización de la documentación: fotocopidora, escáner, carpetas, contenedores de archivo, armarios con llave, material de oficina, etc.
 - La clasificación y etiquetado físico y digital de la documentación se realizará acorde a la sistemática de la política de gestión documental de Visesa.
 - Se dispondrán de los medios materiales adecuados para el archivado y clasificación de la documentación: carpetas, separadores, etiquetas, archivadores, armarios.
- Puestos de trabajo informáticos:
 - El número de puestos de trabajo provistos estará en consonancia con el número de personas adscritas al servicio.
 - Se contarán con un número suficiente de equipos de sustitución en stock en previsión de tareas de mantenimiento, averías o refuerzos puntuales del servicio.
 - Los PC's tendrán menos de 3 años de antigüedad y contarán con sistema operativo Windows 10, antivirus, antimalware y herramientas ofimáticas.
 - Los discos duros, pendrives y demás unidades de almacenamiento con datos del servicio susceptibles de salir de las dependencias de la empresa adjudicataria estarán cifrados.

- Conexión de banda ancha a Internet fibra simétrica mínimo 300 mbps.
 - Router avanzado con dirección IP fija.
 - Conexión a herramientas de Visesa a través de VPN con protocolo de cifrado (proporcionada por Visesa)
- Seguridad de la información y la información:
 - La empresa adjudicataria velará por que las herramientas informáticas proporcionadas a su personal para la prestación del servicio se utilicen solo por parte del personal asignado y única y exclusivamente para actividad profesional.
 - La empresa adjudicataria debe disponer de una política de copias de seguridad y recuperación de información diseñada para hacer frente a contingencias, incluidos ataques de ransomware.
 - Los sistemas operativos y las aplicaciones estarán siempre debidamente actualizados.
 - Las contraseñas utilizadas deben cambiarse al menos cada 3 meses y ser complejas acorde a la política de contraseñas de Visesa.
 - La empresa debe proporcionar a sus empleados de un segundo factor de autenticación para el acceso a los sistemas de información que contengan datos de Visesa.
 - Los discos duros, pendrives y demás unidades de almacenamiento con datos del servicio susceptibles de salir de las dependencias de la empresa adjudicataria estarán cifrados.
 - Se dispondrán las medidas necesarias para que solo las personas autorizadas puedan acceder a la información del servicio y se llevará un control de los accesos a la misma.
 - Se llevará un registro de las autorizaciones para las salidas de información y documentación.
 - La infraestructura de la empresa adjudicataria contará con cortafuegos, antivirus y antimalware siempre actualizados.
 - El personal adscrito al servicio contará con formación reciente y adecuada en ciberseguridad y tratamiento de datos de carácter personal. Esta formación deberá refrescarse anualmente mientras dure el servicio.
 - La documentación en papel se gestionará siguiendo las medidas adecuadas de seguridad para la custodia y conservación de documentación.
 - La documentación se custodiará en salas de acceso restringido dentro armarios bajo llave, los cuales permanecerán cerrados siempre que no se encuentren bajo supervisión directa de alguna persona responsable.
 - Se dispondrán las medidas necesarias para que solo las personas autorizadas puedan acceder a la documentación del servicio y se llevará

un control de los accesos a la misma, así como un registro de las autorizaciones para las salidas y envíos de documentación.

3.3. Alcance de los servicios. Hitos y objetivos aplicables al servicio.

Como se ha indicado este contrato está financiado parcialmente con fondos del PRTR, que tiene cuatro ejes transversales, (transformación ecológica, transformación digital, cohesión social y territorial e igualdad de género), que se incorporan a las 10 políticas palanca que a su vez se dividen en 30 componentes. En el supuesto que nos ocupa, la inversión que financia parcialmente este contrato, se corresponde con la Palanca, Agenda urbana y rural y con su componente 2 Plan de rehabilitación de vivienda y regeneración urbana.

En cumplimiento de los objetivos establecidos en el anexo a la Decisión de Ejecución del Consejo (CID) de 16 de junio de 2021, relativa a la aprobación de la evaluación del PRTR, la concesión y ejecución de las ayudas, de los Programas 3, 4 y 5 del RD 853/2021, apoyará al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Objetivo n.º 27 del CID (finalización de las actuaciones de renovación de viviendas, con un ahorro medio de al menos un 30% de energía primaria).
- Objetivo n.º 29 del CID (finalización de actuaciones de renovación de viviendas con un ahorro medio de al menos un 30% de energía primaria).

Tras la formalización del contrato, se iniciará la ejecución, que exigirá una puesta en marcha inicial, para la posterior prestación del servicio, que comprenderá la totalidad de tareas objeto del mismo.

Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y la entrega del mismo al finalizar el contrato.

3.3.1 Puesta en marcha del servicio.

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 Visesa, los procesos de tramitación, sus fases y la diferente tipología de documentación solicitada, la tipología de beneficiarios de los diferentes programas y líneas, 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 las aplicaciones de tramitación de expedientes web utilizadas por las personas solicitantes.

En el plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de la firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para la efectiva puesta en marcha del servicio, comprobación del funcionamiento de las herramientas informáticas, y resolución de cuantas cuestiones se planteen respecto a la normativa vigente en materia de las ayudas que van a ser gestionadas.

Los requisitos para la puesta en marcha del servicio requieren:

- Reunión de inicio.
- Entrevista con las personas responsables de las ayudas en Visesa.
- Análisis del soporte documental necesario y del acceso a la plataforma de tramitación electrónica del Gobierno Vasco TRAMITAGUNE y al resto de los programas de software que pudieran ser precisos para la prestación del servicio, servicio (registro de información, gestión completa y repositorio documental de expediente, actividad de gestión de expediente. Todo ello según los criterios establecidos para una gestión completa y homologada).

Para ello, Visesa trabajará de forma conjunta con la adjudicataria en:

- Formación: se procurará que personal propio de Visesa realice, en su caso, sesiones de formación específicas.
- Documentación relativa a los programas y líneas de ayuda.
- Instrucciones de la operativa a seguir.

Una vez realizada la formación al equipo la adjudicataria documentará la relación de dudas y necesidades identificadas, que serán analizadas por Visesa, y en caso de ser necesario se plantearán nuevas sesiones específicas para la resolución de las mismas...)

En todo caso tras la puesta en marcha del servicio, cualquier formación que sea necesaria para atender los posibles cambios de personas adscritas al servicio correrán por cuenta exclusiva de la adjudicataria.

Se valorarán las propuestas de formación adicional que ofrezcan las licitadoras que incluyan la descripción de contenidos formativos complementarios para el óptimo desarrollo de la prestación del servicio y la adquisición de conocimientos y capacidades por parte de los perfiles asignados en función del impacto real y la utilidad que tengan en la prestación del servicio.

3.3.2 Descripción y alcance de los servicios.

Las tareas que comprende el servicio, contendrán las siguientes prestaciones:

1- Atención y difusión. Información general a la ciudadanía (requisitos de los programas y líneas, beneficiarios, plazos, ...etc)

- Informar de la existencia de los respectivos Programas y Líneas a la ciudadanía y de la posibilidad de solicitar las ayudas asociadas bien directamente bien a través de las personas que administren las respectivas comunidades de propietarios de los edificios residenciales.

- Informar, orientar y asesorar a las posibles personas solicitantes de las ayudas, a través de cualquier canal de comunicación establecido (teléfono, email, web, etc.), con el objeto de aclarar dudas y orientar sobre las condiciones y requisitos de las ayudas, así como asistencia telemática en la formalización de la solicitud electrónica.

2.- Apoyo a Visesa como órgano instructor de las solicitudes de ayudas, en las labores de tramitación, gestión y valoración de las mismas:

a) Auxilio no presencial a las personas interesadas en la presentación de solicitudes para optar a las ayudas de los Programas y Líneas;

- 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...)

- Cualquier otra tarea de carácter general encaminada a atender al interesado.

- Incorporar las solicitudes presentadas, una vez correctamente cumplimentadas, a la plataforma de tramitación electrónica TRAMITAGUNE que gestiona el Gobierno Vasco. Esta incorporación deberá realizarse haciendo constar en todo caso la fecha de entrada de la solicitud presencial y siempre en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que las solicitudes realizadas tienen entrada en Visesa u otros agentes habilitados para ello.

- Adquirir la condición de encargado del tratamiento de los datos personales asociado a los programas de ayudas, tratamiento del que es último responsable la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda y de cuyas medidas de privacidad es responsable la Dirección de Servicios del Departamento.

El personal adscrito al servicio se encargará de recibir las solicitudes de la ciudadanía y entidades jurídicas por cualesquiera de los canales habilitados.

Todas las solicitudes y su documentación deben quedar registradas en la herramienta PLATEA-Tramitagune y deben ser atendidas según el número de registro.

PLATEA-Tramitagune se utilizará como herramienta de gestión e interacción de tramitación administrativa con los sujetos interesados.

La documentación original aportada en formato papel se debe estudiar, escanear, cargar en la aplicación, clasificar, custodiar y transferir a Visesa acorde a los requerimientos de gestión documental.

Adicionalmente se facilitará también una herramienta informática para el estudio de los datos de la solicitud y concesión de las ayudas y finalmente la gestión de los pagos se realizará desde la herramienta corporativa de Visesa.

La empresa adjudicataria debe garantizar el tratamiento homogéneo, coherente e integral de la información y la documentación de todos los expedientes y para facilitar a Visesa la supervisión del trabajo, se dotará de una herramienta informática sobre la que Visesa pueda realizar un seguimiento de la actividad de cada uno de los programas o líneas de ayudas.

Esta herramienta deberá estar actualizada permanente y deberá recoger de la fase de tramitación en la que se encuentra cada expediente, los importes comprometidos y/o ejecutados en cada una de las actuaciones y en el mes correspondiente así como la previsión de actividad para los programas para los próximos tres trimestres.

La información deberá hacer referencia a si en algún caso se ha producido alguna desviación entre la información de progreso-ejecución y la planificada, y en su caso registrar propuestas de acciones correctoras.

Por último, a la finalización de la tramitación de cada expediente, y en su caso, tras la concesión de la ayuda, la comprobación de la actuación realizada y la ejecución del pago, la empresa adjudicataria deberá aportar a Visesa para cada expediente al menos los datos de reporte exigidos por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y en el formato indicado por éste mismo. Es importante que este requisito sea tomado en cuenta desde el principio de la tramitación.

b) Impulso al expediente administrativo de solicitud de las ayudas. Validación administrativa y técnica.

- Análisis de la solicitud presentada en el registro y verificación del cumplimiento de los requisitos subjetivos de los solicitantes y objetivos de las actuaciones establecidos en las órdenes de convocatoria que correspondan. Verificar la correcta cumplimentación de las solicitudes respectivas y aportación de la documentación requerida. Para ello deberán:

- Proceder a la identificación de los solicitantes, comprobar y valorar los documentos presentados.
- Dejar constancia en las aplicaciones informáticas de ayudas en el trámite que corresponda de las anomalías que se identifique en cada expediente.
- Requerir la subsanación de documentos, en caso de ser insuficientes o incorrectos.
- Reportar periódicamente de manera agregada el resultado de las comprobaciones documentales efectuadas.

- Emitir informes relativos a la cumplimentación de la documentación, y su valoración, en los que se justifique ante el órgano que hubiere de resolver sobre las ayudas, el cumplimiento de los requisitos, para la emisión de la propuesta de resolución favorable o desfavorable a la concesión de las ayudas solicitadas, y su cuantía, o en su caso sobre la procedencia del archivo de la solicitud, si no se aporta en los plazos requeridos, la documentación requerida. Asimismo, la propuesta de pagos y anticipos de las ayudas.

- Análisis de la documentación que se presente en el registro a los efectos de justificar la realización de las actuaciones que han sido objeto de ayudas y, en su caso, formular los requerimientos que correspondan para cumplimentar correctamente la documentación justificativa que se exige.

- En su caso, formular justificadamente al órgano que hubiere de resolver sobre las ayudas la propuesta de modificación o extinción de la concesión de ayudas previamente concedida iniciando los procedimientos que correspondan bien de modificación, de extinción y de reintegro de las ayudas.

- Gestionar y coordinar las comunicaciones y notificaciones que correspondan de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los programas y las líneas, se gestionarán a través de aplicativos diseñados al efecto. Con carácter general, las personas solicitantes realizarán los trámites, a través de una aplicación web, y toda la documentación de las diferentes fases de tramitación se cumplimentará, firmará y enviará a través de la aplicación, de forma electrónica.

Aunque los programas y líneas se gestionan a través de aplicativos informáticos, si en función la tipología de interesado, pudiera llegar a recibirse y tener que gestionarse expedientes en papel, se realizará la validación administrativa en papel con la documentación que los interesados hayan presentado en las oficinas territoriales de Visesa, y que serán inmediatamente remitidas a la empresa contratista, para su validación. Todo ello sin perjuicio de la posterior gestión de la documentación de expedientes no electrónicos, y su posterior digitalización. Cuando sea necesario el envío al interesado de las notificaciones en papel, se realizará por correo postal certificado. El servicio de validación deberá realizar el seguimiento del envío hasta garantizar la correcta recepción de la notificación por parte del interesado. El coste del envío de tales notificaciones por correo postal certificado correrá a cargo de Visesa.

En esta tarea de validación administrativa, se debe acceder a la aplicación correspondiente de gestión a las fases y estados de tramitación que le correspondan en cada trámite y 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 requerirán en cada caso, siempre atendiendo a los criterios establecidos previamente con los responsables de gestión de los programas y líneas de Visesa.

Además, en caso de considerarse necesario, se podrá establecerse una valija para cubrir necesidades básicas. El coste de esta valija correrá a cargo de la empresa adjudicataria. El servicio de validación realizará el trabajo correspondiente en el mismo día de su recepción y envío.

Una vez realizada la validación administrativa, se procederá a la validación técnica, que se centrará en revisar y analizar los documentos de carácter eminentemente técnico, que deben obrar en cada expediente, de conformidad con lo dispuesto en las respectivas convocatorias. Entre dicha documentación, figurarán memorias técnicas, presupuestos, planos, cálculos, características de equipos, proyectos, certificaciones de eficiencia energética.....etc)

La validación técnica de los expedientes, la realizará el personal adscrito por la adjudicataria, bajo la directa supervisión de los técnicos de Visesa, y utilizando para ello los parámetros (tanto técnicos como económicos) previamente establecidos en las bases reguladoras de cada uno de los programas de ayudas.

c) Pagos y anticipos.

- Emisión de informe para la realización de los pagos a favor de los solicitantes de las ayudas una vez resuelta la procedencia de estos por el órgano que hubiere de resolver.
- Emisión de informe para la realización de los anticipos de pago a favor de los solicitantes de las ayudas una vez resuelta la procedencia de estos por el órgano que hubiere de resolver.

d) Gestión documental de expedientes no electrónicos.

Realización de labores de digitalización, relativa principalmente, a todos aquellos documentos recibidos por canales distintos a la/s aplicación/es informática/s utilizadas por Visesa para la gestión de expedientes.

Las tareas objeto de esta prestación, serán entre otras;

- Recogida periódica, según necesidades, de la documentación recibida en las oficinas territoriales de Visesa, y transporte hasta las instalaciones de la adjudicataria.
- Digitalización, mediante escáneres documentales de alta velocidad, de expedientes de ayudas, y en caso de resultar necesario, entrega telemática continua de los recursos digitales obtenidos.
- Indexación de dichos documentos según los parámetros definidos por Visesa.
- Generación de recursos digitales para su integración en los sistemas de información de Visesa.
- Archivado físico de la documentación original según los parámetros definidos por Visesa, y transporte periódico, según necesidades hasta las instalaciones de Visesa.
- Destrucción, en su caso, de los documentos que se indiquen por Visesa.
- Emisión de informes y certificados de las labores realizadas (recogida, devolución y destrucción), conforme a la normativa aplicable.

En ningún caso los fondos que hubieren sido ingresados por la entidad a los efectos de la realización de los pagos.

3.- Actualización de la herramienta informática.

La empresa adjudicataria debe garantizar el tratamiento homogéneo, coherente e integral de la información y la documentación de todos los expedientes y para facilitar a Visesa la supervisión del trabajo, se dotará de una herramienta informática sobre la que Visesa pueda realizar un seguimiento de la actividad de cada uno de los programas o líneas de ayudas y la previsión para los próximos tres trimestres.

Está herramienta deberá estar actualizada permanente y deberá recoger de la fase de tramitación en la que se encuentra cada expediente, los importes comprometidos y/o ejecutados en cada una de las actuaciones y en el mes correspondiente. La información deberá hacer referencia a si en algún caso se ha producido alguna desviación entre la información de progreso-ejecución y la planificada, y en su caso registrar propuestas de acciones correctoras.

Finalmente, a la finalización de la tramitación de cada expediente, tras la concesión de la ayuda, la comprobación de la actuación realizada y la ejecución del pago, la empresa adjudicataria deberá aportar a Visesa para cada expediente al menos los datos de reporte exigidos por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y en el formato indicado por este mismo. Es importante que este requisito sea tomado en cuenta desde el principio de la tramitación.

3.3.3 Niveles de servicio.

Los niveles de servicio que se deberán garantizar como mínimo son:

- El 90% de las llamadas deben ser respondidas en menos de 30 segundos y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accederán a un buzón telefónico.
- El 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico deben responderse, como máximo dentro del primer día laborable siguiente al de su recepción.
- El 90% de las consultas recibidas a través del correo electrónico deberán responderse en 2 días laborales y el resto en 10 días laborales.
- El 80% de la validación administrativa de las solicitudes recibidas deberán realizarse en 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, el resto deberá realizarse en 45 días hábiles.
- El 80% de la validación técnica e informe para valoración de la ayuda deberá realizarse en 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, el resto deberá realizarse en 45 días hábiles.
- El plazo máximo para la recogida de la documentación de los expedientes no electrónicos será de 1 día hábil desde que Visesa notifique al adjudicatario la necesidad de recoger la documentación.

- El 100% de la documentación se deberá digitalizar y aportar a la correspondiente herramienta de gestión en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recogida y el resto deberán gestionarse en un plazo máximo de una semana.

De manera excepcional, y previa justificación por parte del adjudicatario, Visesa podrá flexibilizar los niveles mínimos de servicio, si se acreditaran condiciones sobrevenidas al normal funcionamiento en la gestión de los programas y líneas de ayudas, que supusieran una carga de trabajo por encima de lo previsto, que conllevara gestionar una cantidad de expedientes ostensiblemente superior al previsto, o la gestión técnico administrativa, de alguno de los expediente fuera sensiblemente más compleja.

3.4 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos. Cumplimiento de obligaciones exigidas en el PRTR.

3.4.1 Elaboración de informes de seguimiento y transparencia de la evolución de los Programas y de las Líneas:

- La adjudicataria deberá remitir, con una periodicidad mínima mensual al responsable del contrato de Visesa, un informe detallado de seguimiento, en el que se dé cuenta del estado de tramitación de los expedientes, y de los expedientes finalizados, y en este último caso se contendrá la documentación necesaria para la certificación de la finalización completa de las actuaciones objeto de ayuda y de la verificación de la mejora en términos de eficiencia energética, y en su caso, el certificado final de obra y/o documentación gráfica y literal descriptiva de la misma.

- Elaborar y remitir a Visesa informes trimestrales, para que esta cumpla su obligación de Informar trimestralmente a la Viceconsejería de Vivienda sobre la evolución y marcha individualizada de cada uno de los Programas y las Líneas, facilitando datos relativos a:

- Evolución de objetivos. Volumen de personas solicitantes de ayudas, desglosada por Programas y Líneas.
- Evolución de objetivos. Volumen de ayudas con propuesta de resolución favorable desglosada por Programas y Líneas.
- Evolución de objetivos. “Viviendas únicas” con propuesta de resolución favorable a la solicitud de la ayuda desglosada por Programas y Líneas.
- Evolución de objetivos. “Viviendas únicas” con propuesta de resolución favorable al pago tras la justificación de la ayuda desglosada por

Programas y Líneas.

- Propuestas de mejora.
- Cualquier otra información sobre la evolución del programa de ayudas.

- Justificar el cumplimiento de hitos asociados a cada uno de los Programas y Líneas en el entorno informático de seguimiento que, a estos efectos, será facilitado por el Gobierno Vasco o el Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana.

3.4.2 Cumplimiento de obligaciones exigidas en el PRTR.

- La adjudicataria deberá cumplir las obligaciones exigidas por la Orden HFP 1030/2021 de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR, en materia de etiquetado verde y etiquetado digital y debe respetar el principio de no causar daño significativo al medio ambiente DNSH, y su normativa de aplicación, (artículos 4 y 5) a tenor de lo dispuesto en el Reglamento UE 2020/ 241/2021 de 12 de febrero por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, el Reglamento UE 2020/852/ del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/ C58/01), sobre la aplicación de este principio.

- Para facilitar el seguimiento y evaluación del compromiso de etiquetado verde y digital, el sistema informático que utilice la adjudicataria deberá incorporar una estructura de datos que permita determinar la aportación de los distintos proyectos subvencionados al objetivo fijado y se deberá hacer referencia a ello en los informes de seguimiento.

Deberán realizarse los test y análisis a los que se refiere la Orden HFP 1030/2021 de 29 de septiembre por la que se configura el sistema de gestión del PRTR (recogidos por la Orden en su Anexo II), con el fin de reaccionar correctamente cuando se detecte el incumplimiento de hitos u objetivos y éste sea imputable al contratista.

4.- CONDICIONES DEL SERVICIO. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO.

1.- La prestación del servicio se realizará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, que contará con un espacio adecuado en el que ubicar las áreas de atención, validación, inspección y gestión documental de expedientes no electrónicos, junto con el puesto de coordinación, de manera que se favorezca un servicio debidamente coordinado y colaborativo.

La adjudicataria deberá contar con los dispositivos, recursos y herramientas tecnológicas necesarias para la prestación del servicio.

La formación en los contenidos, procesos, procedimientos y herramientas de trabajo de su personal correrá a cargo de la adjudicataria, que garantizará en todo momento la atención bilingüe (euskera y castellano) de los componentes del equipo.

Una vez finalizado el contrato, o su última prórroga, la adjudicataria deberá entregar a Visesa, todas las aplicaciones, sistemas, bases de datos, registros de actividades del servicio que se encuentren en alguna BD del adjudicatario, 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.

2.- El horario previsto para el servicio de atención no presencial al interesado es:

De lunes a jueves de 8:30h a 18:30h.

Viernes de 8:30h a 15:00h.

Agosto de lunes a viernes de 8:30h a 15:00h.

Sin perjuicio de ello, la empresa adjudicataria, deberá tener disponibilidad para la ampliación o disminución de horarios en situaciones excepcionales por apertura o cierres de programas o líneas, y en base a circunstancias imprevistas.

5.- MEDIOS MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO.

5.1 Adscripción de medios.

La adjudicataria estará obligada a adscribir a la prestación del servicio los medios personales y materiales exigidos como requisito mínimo de solvencia en esta licitación, así como los que se comprometa a aportar en su propuesta, para ejecutar el contrato.

El personal adscrito a la prestación del servicio, dependerá exclusivamente del contratista, que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleador, y ejercerá de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empleador sobre el personal adscrito. Y deberá proceder, en función de las necesidades del servicio, a la adaptación del dimensionamiento del equipo al alza o a la baja de los perfiles solicitados por Visesa con el debido plazo de preaviso.

Los diferentes perfiles deberán acreditar la titulación, experiencia y nivel de euskera, que se exige en el PCAP, como requisito mínimo de solvencia técnica.

Las funciones de los diferentes perfiles son las que se indican a continuación.

Funciones del perfil coordinador:

*Control y gestión del servicio y de los equipos.

- Asignación, distribución y control de la carga de trabajo.
- Coordinación entre las áreas de actuación que permitan una prestación del servicio eficaz y coordinada de cara a la ciudadanía y a Visesa.
- Resolución de consultas e incidencias, analizando las que puedan darse en el servicio y el personal adscrito no pueda resolver en primer nivel y requieran de un mayor análisis.
- Supervisión de las tareas pendientes.
- Supervisión de la base de datos de registro de todas las acciones realizadas de los expedientes procesados y las peticiones de información atendidas.
- Si fuera necesario, realizar tareas de atención y validación.

*Realizar un seguimiento del servicio y presentar propuestas de mejora del mismo.

*Coordinación con la persona responsable de las ayudas de Visesa:

- Preparar y mantener reuniones de seguimiento y coordinación periódicas.
- Elaboración, análisis y valoración de informes de seguimiento, mensuales, semanales, diarios...etc.
- Apoyo en la preparación de auditorías de calidad del servicio.

- Comunicar cualquier tipo de incidencia o necesidad surgida durante la prestación del servicio.
- Valoración del personal y posibles sustituciones, así como su dimensionamiento.

Funciones del perfil de atención a la ciudadanía.

- Atender las llamadas o emails, recibidos por la ciudadanía, responder a sus consultas, en materia de ayudas de los diferentes programas o líneas (beneficiarios, requisitos, plazos....).
- Información particular (situación de un expediente concreto, explicación de subsanaciones, petición de claves...).
- Asistencia y soporte (uso de aplicaciones, cumplimentación de datos, uso del certificado electrónico...).
- Solventar las quejas o reclamaciones.
- cualquier otra tarea de carácter general encaminada a atender a las personas interesadas.

Funciones del perfil de validación administrativa.

- Acceder a la aplicación interna de gestión a las fases y estados de tramitación que le correspondan en cada trámite a validar tanto la solicitud, como la documentación aportada.
- Enviar requerimientos de subsanación.
- En caso de ser necesario, y realizar los cambios en los estados o datos del expediente que se requieran en cada caso.
- Emitir informes, de ser necesario, en caso de interposición de recursos.

Funciones del perfil de validación técnica.

- Revisar y analizar los documentos de carácter eminentemente técnico, que deben obrar en cada uno de los expedientes de conformidad con lo establecido en las respectivas convocatorias, entre dicha documentación, destacan proyectos, memorias técnicas, presupuestos, planos, certificaciones de eficiencia energética, ...etc.
- Emitir informes para proceder a la valoración de la ayuda que corresponda conceder, siempre atendiendo a los requisitos establecidos en las convocatorias de ayuda y a los criterios establecidos previamente con los responsables de gestión de los programas y líneas de Visesa.
- Emitir informes , en caso de interposición de recursos.

Funciones del perfil de gestión de expedientes no electrónicos

- Recogida periódica, según necesidades de la documentación recibida en las oficinas territoriales de Visesa.
- Digitalización, mediante escáneres documentales de alta velocidad, de expedientes y en caso de resultar necesario, entrega telemática continua de los recursos digitales obtenidos.
- Indexación de dichos documentos según los parámetros definidos por Visesa.
- Generación de recursos digitales para su integración en los sistemas de información de Visesa.
- Archivado físico de la documentación original según los parámetros definidos por Visesa y transporte periódico, según necesidades, hasta las oficinas territoriales de Visesa.
- Destrucción, en su caso, de la documentación que se indique por Visesa.
- Emisión de informes, y certificados de las labores realizadas (recogida, devolución, y destrucción) conforme a la normativa aplicable.

En aras a garantizar la adecuada coordinación de las diferentes prestaciones del servicio, y la adecuación a las necesidades de cada momento, una misma persona, podrá desarrollar el perfil de atención a la ciudadanía y valoración administrativa...

5.2. Cambios en la composición del equipo de trabajo o de medios materiales.

- La sustitución de los medios materiales indicados solo podrá realizarse previa comunicación al responsable del contrato, para que compruebe que, a través de los documentos aportados que lo acrediten, que el medio propuesto reúne los requisitos exigidos y dé su autorización en el plazo de 7 días hábiles.

Si el responsable del contrato concluye que dicho medio no reúne los requisitos, lo comunicará por escrito a la contratista, con indicación de los motivos en que se fundamenta su decisión. La contratista podrá proponer otro medio.

- Con el objeto de garantizar la solvencia técnica de las personas que prestan el servicio, los cambios de componentes del equipo de trabajo deberán ser informados por escrito a la persona responsable del contrato y estarán sujetos a las siguientes condiciones:

1. Justificación detallada y suficiente, explicando el motivo por el que se suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo

(salvo en caso de incapacidad laboral temporal), con indicación de la persona que se pretende sustituir y el motivo de la sustitución.

2.- Presentación de una persona profesional con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir acompañada de los documentos que lo acrediten.

En el plazo de 7 días hábiles el responsable del contrato autorizará la sustitución, o en el caso de que concluya que la persona candidata no reúne los requisitos, lo comunicará por escrito al contratista, con indicación de los motivos en que se fundamenta su decisión. El contratista podrá proponer a otra persona candidata.

El traspaso de conocimientos a la persona nueva que se incorpore al equipo correrá a cargo de la empresa adjudicataria, no pudiendo ser facturable.

6.- CONFIDENCIALIDAD.

1.- La empresa adjudicataria deberá guardar secreto profesional y confidencialidad de toda actividad que realice en la ejecución del encargo y de las obligaciones asumidas, no pudiendo revelar ni divulgar, el contenido y ejecución de este contrato a menos que haya sido relevado de esta obligación de forma expresa y por escrito por parte de Visesa.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni directa, ni indirectamente, en su publicidad, ninguna imagen de las instalaciones de Visesa o de los bienes muebles (o de cualquier otro tipo) contenidos en las mismas, así como tampoco el nombre, marca, logotipo u otro signo distintivo, propio de Visesa. Todo lo anterior, sin perjuicio de que sea solicitado y emitido por Visesa el consentimiento que altere tales prohibiciones y que en todo caso habrá de ser previo y expreso.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización de Visesa, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación relacionado con la actividad prestada.

La documentación que Visesa proporcione y la que esta elabore, relativa a la prestación del servicio tendrá carácter confidencial, no pudiendo proporcionar a terceros, datos, o información alguna sin autorización escrita de Visesa, y estando, por lo tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de Visesa, como de los resultados obtenidos de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

Duración: 5 años desde el conocimiento de esa información.

2.- Corresponde a Visesa la titularidad de la documentación (escrita audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas solicitantes de las ayudas, de la realización de los trabajos objeto del presente contrato o la resultante de la elaboración de informes, estudios, etcétera, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del contrato.