INFORME PROPOSTA DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT EN LA TRAMITACIÓ DE LES PRESTACIONS DE RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA, DE L'INGRÉS MÍNIM VITAL I LES PRESTACIONS D'INFANTS I JOVES

Naturalesa i extensió de les necessitats

La Direcció General de Prestacions Socials (en endavant, DGPS) té assignades les funcions d'impulsar, dirigir i gestionar les diverses prestacions socials del seu àmbit de competència. Això inclou la gestió de pensions no contributives de jubilació i d'incapacitat, així com de l'Ingrés Mínim Vital de la Seguretat Social (IMV); la gestió de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i les prestacions socials adreçades a les famílies. Addicionalment, dirigeix i coordina la gestió de les prestacions socials de caràcter econòmic recollides a la Llei 13/2006 de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, entre les que s'engloben les prestacions complementàries de pensions i prestacions estatals, la prestació per al manteniment de despeses de la llar per a determinats col·lectius, la prestació per atendre les necessitats bàsiques, així com les prestacions econòmiques per a menors d'edat en situació de risc, per a l'acolliment simple o permanent en família extensa i per a persones joves ex tutelades.

La finalitat d'aquest contracte consisteix en donar suport a la gestió administrativa de les prestacions de la RGC, l'IMV i les prestacions econòmiques en l'àmbit dels infants i joves (ex tutelats, acolliment en família extensa i situacions de risc) de la DGPS.

El nou contracte s'orienta al suport operatiu de tres grans blocs de prestacions:

a) Renda Garantida de Ciutadania (RGC)
b) Ingrés Mínim Vital (IMV)
c) Prestacions econòmiques d'infants i joves

L'alt volum d'expedients, el seu abast i la complexitat administrativa d'aquestes prestacions, sumades a la necessitat d'un reforç intensiu durant el primer any de gestió d'aquestes prestacions mitjançant el sistema d'informació TSocial, justifica la necessitat de la contractació dels serveis de les tasques de suport per a la tramitació i gestió dels expedients d'aquestes prestacions amb la finalitat d'oferir un servei ràpid, eficient i adequat en benefici dels drets dels beneficiaris, amb l'acompliment de tots els tràmits procedimentals i terminis legalment establerts

Objecte del contracte

En aquest sentit, l'objectiu del contracte és la gestió i les actuacions relacionades amb els següents àmbits:

1. Introducció de dades i tractament documental en tots els tràmits de les prestacions
2. Suport al reconeixement i manteniment del dret de les diferents prestacions
3. Suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions

4. Suport a la resposta de CQS i bústies departamentals
5. Suport a la gestió de recursos i reclamacions
6. Suport a la gestió de pagaments indeguts de les diferents prestacions

Per donar suport a la gestió del tràmit administratiu corresponent es fan necessaris els serveis d'identificació, ordenació, verificació i digitalització dels expedients documentals, donar suport a la tramitació administrativa, segons la normativa vigent, interactuar amb el ciutadà/usuari per la complementació de la informació necessària, gestionar els reenviaments de documentació així com l'enregistrament de tot l'expedient en les aplicacions informàtiques corresponents, entre d'altres actuacions.

També s'ha d'efectuar l'arxiu i control de totes les dades i documents que se'n derivin de la tramitació, així com supervisar l'enviament posterior.

Per assegurar una correcta difusió i aplicació dels procediments de tramitació actualitzats, també és necessari comptar amb suport per a l'elaboració dels manuals d'ús.

A causa de l'increment dels tràmits requerits per garantir una resolució adequada de les sol·licituds de prestacions socials, i una atenció correcta i precisa a la ciutadania, i a una limitació de recursos tècnics i humans disponibles a la DGPS, tant en la tramitació, introducció de dades als sistemes, tractament documental que se'n deriva així com altres tasques especificades en aquest informe proposta, des del Departament de Drets Socials i Inclusió i, en concret des de la DGPS, es considera necessària la contractació d'una empresa especialitzada per dur a terme les tasques descrites anteriorment. Aquesta mesura respon a la situació de vulnerabilitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions, gestionades i abonades per les Subdireccions de Reconeixement de Prestacions i de la Gestió de Prestacions.

Aquest conjunt d'activitats s'inicia amb la gestió administrativa derivada de la tramitació de sol·licituds, ja sigui en format paper o electrònic. Inclou la revisió dels expedients per verificar el manteniment del dret, les tasques associades a la gestió de recursos i al pagament de prestacions socials, així com l'atenció a les persones beneficiàries de col·lectius vulnerables. Per aquest motiu, és imprescindible que el seu tractament sigui ràpid i eficient.

Tota la gestió que se'n deriva es durà a terme d'acord amb la normativa general que el sigui d'aplicació i, especialment, la legislació vigent en matèria de serveis socials, la normativa aplicable respecte a protecció de dades de caràcter personal, les instruccions i directrius que disposi la DGPS i les prescripcions establertes al plec.

Classificació empresarial

- Grup L, subgrup 1, categoria 5

Criteris de solvència tècnica o professional i econòmica i financera

1. Solvència econòmica

El criteri per a l'acreditació de la solvència econòmica serà la declaració sobre el volum anual de negocis del licitador, que referit a l'any de més volum de negoci dels tres últims finalitzats haurà de ser igual o superior a l'import del contracte 3.922.592,82 €.

2. Solvència tècnica

Pel que fa a la solvència tècnica es considera suficient exigir que el licitador acrediti que l'any de major execució dels tres darrers hagi realitzat serveis similars per un mínim de l'import del contracte: 3.922.592,82 €.

Aquests requisits de solvència no perjudiquen la concurrència i afavoreixen la presentació de PIMES i entitats socials.

- **Codi/s CPV corresponent/s a l'objecte del contracte:**

CPV. 79500000-9.Serveis de suport en les funcions d'oficina.

- Concreció de mitjans materials i personals (addicionals a la solvència)

No escau concreció de condicions

- Certificats de qualitat i/o de gestió mediambiental

No escau acreditació de certificats de qualitat i/o de gestió mediambiental

- Lots

En informe a banda es justifica que la prestació d'aquest servei no és susceptible de dividir-se en lots.

- Elecció del procediment

La Direcció General de Prestacions Socials considera que el procediment més adequat per dur a terme la contractació d'aquest servei és la convocatòria d'un procediment obert que permet la màxima concurrència.

- Criteris d'adjudicació

TOTAL PUNTUACIÓ 100 PUNTS.

1. CRITERIS DEPENDENTS D'UN JUDICI DE VALOR (SOBRE B): la puntuació màxima serà de 49 punts.

1.1 Valor tècnic (valoració màxima de 45 punts)

El valor tècnic es realitzarà sobre la presentació d'un projecte de gestió del servei, que ha de detallar els punts que es relacionen i d'acord amb l'ordre següent:

Proposta del servei a prestar (fins un màxim de 19 punts):

- **Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball (fins un màxim de 10 punts).** Es valorarà la proposta i planificació per tal d'assolir de manera més eficaç els objectius del contracte. Es valorarà la millora de l'eficiència, en temps i costos, mitjançant estudi dels processos actuals, recollits al punt 4 del Plec de clàusules tècniques. Aquest criteri és important atès que és rellevant valorar el coneixement de l'objecte del contracte i si l'empresa compta amb les eines necessàries per a l'eficiència dels processos.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

- **Control de la continuïtat del treball (fins un màxim 7 punts).** Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte les actuacions que es duran a terme en les diferents fases d'inici, execució i devolució. Aquest criteri és important atès que es vol valorar la seguretat en la prestació del servei en qualsevol de les diferents fases.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

- **Mecanismes de seguiment i de coordinació (fins un màxim de 2 punts).** Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els indicadors que garanteixin el seguiment i control integral de les actuacions més rellevants de la gestió del servei. Aquest criteri és important per valorar com es mesuren els diferents aspectes del servei a prestar.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

<u>Mitjans tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (fins un màxim de 9 punts)</u>

Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els instruments proposats específicament per l'empresa licitadora per a dur a terme l'adequada gestió i un control efectiu, tant pel que fa al material, software, hardware, mobiliari i transport com d'altres eines que garanteixin un seguiment dels nivells d'activitat.
L'oferta sobre aquest criteri SÍ admet declaració de confidencialitat.

<u>Gestió de la qualitat del servei a prestar (fins un màxim de 6 punts)</u>

Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte la presentació d'una proposta d'un sistema de gestió de qualitat validat i actualitzat -amb la definició i concreció del control de qualitat que s'implementarà al llarg de totes les actuacions - que permeti establir els principis i aspectes rellevants de les actuacions de millora contínua i el tractament de les no conformitats.
L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

<u>Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (fins un màxim de 11 punts)</u>

- **Equip proposat (fins un màxim de 6 punts)** Es valorarà la idoneïtat de l'equip humà proposat per a la implantació del projecte, així com la seva especialització en les diferents tasques.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

- **Formació (fins un màxim de 3 punts)** Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte les mesures per assolir el nivell de competències formatives i capacitació adequades per a la prestació del servei.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

- **Selecció (fins un màxim de 2 punts)** Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte la proposta que reculli una selecció de personal que executi les tasques objecte del contracte amb coneixement, capacitat i el major grau d'experiència per desenvolupar-les.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

1.2 Millores addicionals: la puntuació màxima serà de 4 punts

- **Millores que comportin un escurçament dels terminis (fins a un màxim de 2 punts)** Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte les mesures proposades per l'empresa licitadora per tal de dur a terme una adequada gestió i control efectiu de les tasques realitzades que permetin reduir el percentatge de temps de realització.
  L'oferta sobre aquest criteri NO admet declaració de confidencialitat.

- **Millores que comportin un augment de la proactivitat vers les persones beneficiàries (fins a un màxim de 2 punts)** Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte les mesures proposades per l'empresa licitadora per tal de dur a terme tasques de comunicació i atenció a les persones beneficiàries de les prestacions, amb nous canals i eines.

2. CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENT (SOBRE C): la puntuació màxima serà de 51 punts.

2.1 OFERTA ECONÒMICA: la puntuació màxima serà de 44 punts.

L'oferta més econòmica rebrà la màxima puntuació.

La resta d'ofertes rebran una puntuació proporcional a la més econòmica, d'acord amb la formula:

En aquest apartat es valorarà la proposta econòmica del servei i per l'assignació dels punts s'utilitzarà la fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL}\right) \times \left(\frac{1}{VP}\right)\right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
P = Punts criteri econòmic
O_m = Oferta Millor
O_v = Oferta a Valorar
IL = Import de Licitació
VP = Valor de ponderació

Valor de ponderació : 1

La puntuació de l'oferta s'arrodonirà al segon decimal.

D'acord amb la Directiva 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

2.2 CRITERIS QUALITATIUS: la puntuació màxima serà de 7 punts

2.1 Per l'estabilitat de la plantilla de personal (fins a 6 punts)

Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte. Considerant el nombre de persones treballadores i fins un màxim de 25 perfils, es valorarà, com a garantia d'execució més eficient del contracte, l'estabilitat laboral dins de l'empresa de les persones que formen part de l'equip.

L'empresa haurà de declarar, de cada persona, el nombre de dies treballats en la mateixa modalitat de contracte de treball indefinit en els darrers 36 mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

L'empresa o empreses que, segons la informació facilitada, sumin més dies amb contractació indefinida de les persones treballadores, i fins un màxim de 25 perfils, rebran la màxima puntuació. El nombre mínim de dies treballats per persona a partir del qual s'atorgarà la puntuació serà de 365 dies.

La resta d'ofertes amb un mínim de dies superior a l'establert rebran una puntuació proporcional.

2.2 Per la contractació en igualtat de gènere (fins 1 punt no acumulatiu)

Per tal de fomentar la contractació femenina, es valoraran les ofertes on l'equip de treball ordinari proposat estigui composat per dones de la següent manera:

- Entre el 40% i el 50% de l'equip son dones: 0,5 punts
- Més del 50% de l'equip son dones: 0,8 punt
- EL 20 % de dones son més grans de 45 anys: 1 punt

Per acreditar aquesta situació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, abans de l'adjudicació, una relació signada de les persones que formaran part de l'equip de treball proposat.

Per tal de puntuar aquest apartat, s'haurà d'emplenar i entregar signada una declaració responsable de l'empresa

- Termini d'execució

Des de l'1 de gener de 2027 fins al 31 de desembre de 2027. En el cas que el contracte se signi en data posterior a l'1 de gener de 2027 i abans del darrer dia del mes d'execució, si el dia de signatura és el primer dia del mes, l'execució s'iniciarà el mateix dia; si el dia de signatura no és primer de mes, l'execució s'iniciarà el dia 1 del mes següent a la data de signatura del contracte.

- Justificació de la possibilitat de pròrroga

El contracte es planteja prorrogable a 4 anys més per motius d'interès públic i per tal que l'empresa adjudicatària pugui assolir millores d'eficiència i eficàcia en la prestació del servei, atesa la formació i adaptació tècnica inicial necessàries per a la prestació dels serveis contractats, traduint-se en una major qualitat de la prestació.

- Previsió de modificacions

El contracte es podrà incrementar en un 20% del preu inicial del contracte (IVA exclòs), tant del contracte inicial com dels contractes prorrogats, en cas que les necessitats reals fossin superiors a les estimades inicialment, per un augment de les sol·licituds de reconeixement del dret de les prestacions, dels tràmits de modificacions de les revisions, de les entrades de CQS i/o consultes de les bústies, dels recursos i reclamacions o dels pagaments indeguts de les diverses prestacions objecte del contracte, així com de qualsevol altre tasca inclosa al contracte i verificable de manera objectiva.

- Revisions de preus

No s'aplica

- Condicions especials d'execució del contracte

1. Per tal d'aplicar la mesura prevista a l'article 202.2 de la LCSP de foment de la igualtat entre homes i dones en el treball, s'estableix com a condició especial d'execució la no utilització de llenguatge sexista en cap document escrit ni visual relacionat amb el contracte.

Aquesta condició especial d'execució respon a allò previst a l'article 10 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, que estableix que les administracions públiques han de procurar d'incloure clàusules socials en els plecs o documents que regeixen les contractacions amb la finalitat de promoure la igualtat de tracte.

2. També constitueix condició especial d'execució que l'empresa adjudicatària garanteixi a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableix el conveni col·lectiu sectorial aplicable, així com el cobrament puntual de les retribucions.

Aquesta condició especial d'execució s'estableix per garantir els drets socials dels treballadors adscrits a la prestació del contracte.

Pressupost base de licitació

S'ha estimat un pressupost de licitació pel present contracte de 4.746.337,32 €, dels quals 3.922.592,82 € corresponen al preu del contracte i 823.744,49 €, corresponen al 21% d'IVA.

Valor estimat del contracte (VEC)

El valor estimat del contracte és de 23.535.556,88 € atès que es preveu la possibilitat de pròrroga per 4 anys més, i es preveuen causes de modificació del contracte de fins el 20%, tant del contracte inicial com dels contractes prorrogats, d'acord amb el següent:

Import de licitació (IVA exclòs)	Modificació 20%	Pròrroga 2028	Modificació 20% Pròrroga 2028	Pròrroga 2029	Modificació 20% Pròrroga 2029
3.922.592,82 €	784.518,56 €	3.922.592,82 €	784.518,56 €	3.922.592,82 €	784.518,56 €

Pròrroga 2030	Modificació 20% Pròrroga 2030	Pròrroga 2031	Modificació 20% Pròrroga 2031	VEC
3.922.592,82 €	784.518,56 €	3.922.592,82 €	784.518,56 €	23.535.556,88 €

- Cessió de contracte

Es permet la cessió del contracte d'acord amb l'article 214 LCSP.

- Subcontractació

Sí, en tots els components de la prestació a excepció de les tasques determinades com a crítiques que haurà d'executar directament el contractista principal i que són les que es detallen a continuació:

- La direcció, el control i la supervisió del servei.
- Les tasques d'interlocució amb l'administració en totes les qüestions que la mateixa plantegi, respecte a cadascun dels serveis a executar.

L'empresa contractista no podrà subcontractar amb un tercer cap tractament de dades que li hagués encomanat el Departament, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableix el plec administratiu. L'autorització ressenyada no serà necessària en el cas que hi incorri qualsevol dels supòsits previstos a l'article 21.2 del RLOPD.

- Compliment de la LOPD

El present contracte té per objecte la prestació del servei de suport administratiu, introducció de dades i tractament documental dels expedients gestionats i abonats per la Subdirecció General de de Reconeixement de Prestacions i per la Subdirecció General de Gestió de Prestacions de la Direcció General de Prestacions Socials

**Finalitat i usos previstos: l'empresa adjudicatària tractarà, per compte de la DGPS, les dades* de caràcter personal necessàries per prestar el servei objecte del contracte.

**Estructura bàsica i tipus de dades de caràcter personal*:
a) Dades especialment protegides: dades de salut contingudes amb informes mèdics.
b) Dades d'identificació: DNI/NIF, número SS/mutualitat, nom i cognoms, adreça postal i electrònica, telèfon.

c) Dades de característiques personals: sexe, nacionalitat, data i lloc de naixement, dades de família, estat civil, característiques físiques o antropomètriques.
d) Dades d'ocupació laboral: lloc de treball, dades no econòmiques de nòmina.
e) Dades econòmic -financeres: ingressos, rendes, propietats i possessions, dades econòmiques de nòmina, crèdits, préstecs, avals, subsidis, beneficis, plans de pensions, jubilacions, habitatge, característiques de l'allotjament, compensacions i indemnitzacions, béns i serveis rebuts.
f) Informes de seguiment elaborats per referents de joves extutelats per la Generalitat que inclouen informació sensible

**Nivell de seguretat: Alt*

**Finalitats i usos previstos*: La finalitat serà la correcta prestació dels servei contractat.

LA DGPS, responsable del fitxer i del tractament, posarà a disposició de l'empresa adjudicatària dades dels fitxers:
- CÚRAM
- SÍNI@
- PICA
- Visor documents AS400
- Portal del treballador (Tsocial)
- Consultes i Queixes (CQS- GSIT)
- Accés a carpetes del File Corporatiu de la Generalitat . Recurs Departamental:
Arxiu Digital, Secció Nomines, Secció revisió, Documentació Digital Entrada,
- Sarcat
- D'altres que puguin ésser necessaris en la prestació del servei.

Les dades a les quals l'adjudicatari accedirà amb motiu de la prestació del servei són de nivell Alt.

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD); i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD) i qualsevol altre normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnologies i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

L'empresa contractista tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes

dades, de conformitat amb el que disposa l'article 28 del RGPD, i de l'article 33 de LOPDGDD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per subministrament qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

Àlex Llovet Térmens
Subdirector general de Gestió de Prestacions