

**INFORME QUE EMITE EL SERVICIO DE LA ASESORÍA TÉCNICA DE ADJUDICACIÓN RESPECTO AL PROYECTO TÉCNICO PRESENTADO POR LA EMPRESA LICITADORAS EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN EL "APOYO AL INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA EN LA GESTIÓN Y LLEVANZA DEL REGISTRO PÚBLICO DE DEMANDANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA DE CANARIAS". MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE ADJUDICACIÓN, TRAMITACIÓN URGENTE, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, Y GASTO PLURIANUAL, EXPTE: SERV-PA-RAU- 01/24**

**1.1 INTRODUCCIÓN**

El presente informe se elabora a petición de la Mesa de Contratación constituida para la resolución del expediente n.º SERV-PA-RAU- 01/24, según el acuerdo del acta número 1 de la citada mesa, por la que se da traslado al departamento técnico del Instituto Canario de la Vivienda, la documentación contenida en el archivo electrónico n.º 2 de la empresa admitida a licitación, para la elaboración del correspondiente informe relativo al criterio evaluable mediante juicio de valor, Proyecto Técnico de la organización del servicio, a que se refiere la Cláusula 12.2, criterio 4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, presentadas por la empresa licitadora admitida, de conformidad con la Cláusula 15.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**1.2 CRITERIO 4, PROYECTO TÉCNICO DE LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.**

<b>Criterio C4</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Proyecto técnico de la organización del servicio</b>
<b>Descripción:</b>	Se valorará el proyecto técnico, atendiendo a los siguientes aspectos o factores: a) Diseño de la organización del Servicio en función de las diferentes prestaciones que de acuerdo al Pliego de Prescripciones Técnicas integran el objeto del contrato. b) Flujos de los diferentes procedimientos que se tramitan en el RPDVPC. c) Actuaciones estadísticas y de emisión de estudios informativos que resulten de la gestión del servicio. d) Cualquier otro aspecto que pueda redundar en la mejora de la calidad del servicio.
<b>Puntuación máxima</b>	<b>25 puntos</b>

**PROYECTO TÉCNICO PRESENTADO POR LA EMPRESA "LA FACTORÍA, GESTIÓN Y CONSULTORIA"**

En líneas generales la empresa aborda el diseño de la organización del Servicio de forma amplia, detallada y metódica. La exposición realizada en el proyecto denota, sin perjuicio de las observaciones que más adelante se exponen conocimiento en las materias objeto de este contrato. Para ello, la empresa licitadora ha partido de las tres grandes prestaciones que, conforme a la clausula 1 del PPT integran el objeto del contrato, yendo de lo general a lo más concreto.

En cuanto a las características de las prestaciones que integran el objeto del contrato, punto 3 del

Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

**a) Diseño de la organización del Servicio en función de las diferentes prestaciones que de acuerdo al Pliego de Prescripciones Técnicas integran el objeto del contrato.**

1) Atención e información a los particulares en los procedimientos de inscripción en el RPDVPC.

La empresa licitadora ofrece prestar un servicio de Atención e información a la ciudadanía en temas relacionadas con la vivienda protegida y sobre el funcionamiento del RPDVPC.

Con respecto al servicio de información que ofrecen prestar a la ciudadanía, se considera que la información y el asesoramiento a los particulares, en este contrato, ha de recaer fundamentalmente en el proceso de inscripción de los mismos en el RPDVPC, tanto en lo relativo al procedimiento como a los requisitos para la inscripción como demandante, tipologías de viviendas sobre las que versa la inscripción, régimen de acceso...etc.

En cuanto al servicio de atención e información al ciudadano sobre el funcionamiento del RPDVPC, relacionan los canales de comunicación que habilitarían para la ciudadanía y usuarios/as del servicio, entre los que se encuentran la atención presencial, previa cita concertada a través del servicio del 012. Así como, la atención no presencial, por vía telefónica o por vía correo electrónico, que se establece en el apartado A) del punto 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir el contrato.

El horario de atención e información al ciudadano abarca tanto jornada de mañana como de tarde excepto el viernes que es jornada de mañana exclusivamente.

Ofrecen como **mejora** una Oficina Virtual para una mejor atención presencial en las oficinas. Se valora positivamente la misma, si con ello se consigue que las citas presenciales de atención del ciudadano se agilizan.

2) Apoyo al Instituto Canario de la Vivienda en la tramitación de los procedimientos de inscripción en el RPDVPC. Así como en la tramitación de los procedimientos de acceso a una vivienda protegida.

Conforme al PPT (clausula 3.B) el apoyo al ICV en los procedimientos de adjudicación de viviendas protegidas comprende, fundamentalmente, el desarrollo o realización de varias tareas:

- Recepción de las solicitudes de inscripción presentadas por los particulares, así como de renovación o cancelación de la misma.
- Recepción de documentación presentada por los particulares para la actualización o modificación de su inscripción.
- Preparación, en su caso, de los requerimientos de documentación complementaria necesaria para tramitar las diferentes solicitudes.
- Valoración de la documentación presentada por los particulares a efectos de verificar su idoneidad en función del tipo de procedimiento.
- Apoyo al personal del ICV en la elaboración de los informes técnicos que se precisen.
- Emisión de los documentos precisos para la formalización por parte del ICV de la correspondiente Propuesta y Resolución de finalización del procedimiento.

Si la documentación fuese recepcionada por las Oficinas establecidas por la empresa adjudicataria, deberán ser objeto antes de su tratamiento, del correspondiente asiento en el Registro General del Gobierno de Canarias.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MIGUEL ANGEL MELIAN PEÑATE - J/SERVICIO DE PROMOCIÓN PÚBLICA LPA MARIA CONCEPCIÓN HERNANDEZ MARRERO - JEFE DE SECCION	Fecha: 11/06/2024 - 09:02:47 Fecha: 11/06/2024 - 08:54:09
En la dirección <a href="https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=">https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=</a> puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0J4g2kRqwy8Xyk2YafI1lcXMAy9w6BvOI	 
El presente documento ha sido descargado el 11/06/2024 - 09:08:59	

La empresa licitadora realiza una exposición detallada del procedimiento para la inscripción en el RPDVPC.

Dentro del funcionamiento del servicio, detalla la tramitación del procedimiento que incluye las tareas mencionadas en clausula 3.B del PPT.

También hacen mención a la realización de los informes de valoración técnica del patrimonio de la unidad familiar, a efectos de valoración del cumplimiento de los requisitos para ser inscritos en el RPDVPC.

Proponen como **mejora**, realizar al inicio del contrato, una vez sean adjudicatarios, una consultoría de mejora para analizar el funcionamiento de los procedimientos y proponer al ICV acciones de mejora que, una vez aprobadas, implantaremos en el servicio.

Se valora positivamente la propuesta que hace la empresa licitadora, que entendemos como una mejora, para gestionar toda la información de este servicio en una aplicación web que ha desarrollado para dar apoyo a los procedimientos de Registro de Demandantes y que complementa la aplicación del ICV.

- Gestión de la información de las Solicitudes de Demanda del Registro y
- Elaborar los Informes para el ICV.

Se entiende que dicho aplicativo de gestión controlará el cumplimiento de los plazos, ya que destacan la importancia que tiene para el cumplimiento de los requisitos del Procedimiento Administrativo Común de Administraciones Públicas Ley 39/2015 en relación al registro de Solicitudes y el seguimiento de las notificaciones y requerimientos en la adjudicación de vivienda. Aunque no lo especifican.

Dado que el aplicativo del ICV para la tramitación de los expedientes es muy antiguo, se ha quedado obsoleto para controlar los plazos del procedimiento de inscripción y por tanto no incurrir en silencio administrativo. También en la posibilidad de arrojar información sobre fechas pasadas.

Hubiese sido conveniente que hicieran constar en la memoria presentada, ya que es primordial en el procedimiento de inscripción, que todos los pasos dados desde el momento de la entrada de la solicitud en el ICV hasta la notificación de la resolución se han de realizar en el plazo de 6 meses, de conformidad con el artículo 7 de la Orden de 24 de septiembre de 2009, por la que se regula el régimen de inscripción, funcionamiento y estructura del RPDVPC.

Otra propuesta de mejora es la implantación de un sistema on-line para que los solicitantes puedan hacer un seguimiento del estado de su solicitud de inscripción en este Registro sin necesidad de llamar por teléfono o ir a las oficinas.

No es acertada la afirmación que hacen dentro del apartado de Gestión de las solicitudes de inscripción en el RPDVPC, que el procedimiento de inscripción será siempre presencial en una de las oficinas del Registro o Ayuntamientos con los que existe un acuerdo de colaboración, si con ello se refieren a la forma de presentación de solicitudes para dicho procedimiento, ya que, de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su artículo 16.4 donde podrán los interesados presentar los documentos que dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas.

Conforme al PPT (clausula 3.B) el apoyo al ICV en los procedimientos de adjudicación de viviendas protegidas comprende, fundamentalmente, el desarrollo o realización de tres tareas:

- Suministro de la información que se precise el ICV en la tramitación de los procedimientos de acceso a viviendas protegidas.

- Colaboración con el ICV en la actualización de los expedientes incursos en procedimientos de acceso a una vivienda y,

- El apoyo al personal del ICV en la elaboración de los informes técnicos que se precisen.

Frente a estas tres únicas tareas, la licitadora propone su intervención en todo el procedimiento de adjudicación cuyos trámites vienen regulados en el Decreto 138/2007, de 24 de mayo, y que van desde la confección de un listado de demandantes que pueden participar en el procedimiento de adjudicación de vivienda, pasando por la realización de requerimientos en orden a que los interesados en el procedimiento acrediten documentalmente reunir los requisitos, la verificación y la comprobación de todos estos documentos una vez aportados; emisión de informes técnicos de tasación patrimonial, recepción y análisis de alegaciones, confección de listas definitivas y hasta el apoyo en la celebración del acto de sorteo y actualización del Registro en base a el resultado del mismo.

Todas estas tareas son llevadas a cabo en la actualidad en casi su totalidad por el propio personal del ICV.

Por tanto, se considera que todas estas prestaciones constituyen una mejora respecto de lo establecido en el PPT. Ello, sin perjuicio de entrar a valorar si la licitadora con los medios que oferta puede realmente hacer frente a estas tareas. En este sentido, ha de pensarse que la tramitación de los procedimientos de adjudicación habría de simultanearse con las tareas relativas a la inscripción en el Registro, atención ciudadana y el resto de obligada prestación.

3) Apoyo a los Ayuntamientos con los que el ICV hubiera suscrito el correspondiente Convenio de Colaboración, en la Gestión y Llevanza del RPDVPC en su ámbito territorial.

Conforme establece la letra c) de la clausula 3 del correspondiente PPT, esta prestación comprende fundamentalmente la realización de dos tareas:

- Colaboración con el ICV en la formación del personal de los Ayuntamientos en la explotación del correspondiente alicativo informático del RPDVPC.
- Asesoramiento técnico y jurídico en la tramitación de los procedimientos de inscripción en su ámbito territorial.

La empresa licitadora aborda un diseño de esta concreta prestación, cuyas características son las siguientes en distintas fases:

- Se asume la prestación desde su inicio, esto es, una vez firmado el correspondiente Convenio de colaboración con los Ayuntamientos se asume la tareas preparatorias de implantación del Registro en el Ayuntamiento.

-Se asume también la efectiva implantación del RPDVPC. La licitadora oferta encargarse tanto de la idoneidad de las características del espacio físico en el que se ha de desarrollar el servicio como de la formación (a través de un Plan de Formación continua que se detalla) e incluso la colaboración en la selección por parte del Ayuntamiento del personal municipal que ha de asumir la gestión del Registro, si lo solicitan, hasta la difusión de este servicio municipal tanto, a nivel interno del personal del propio Ayuntamiento como, a nivel de ciudadanía.

-La licitadora se compromete a realizar el seguimiento de la correcta implantación a través de reuniones quincenales entre el Director-Coordinador y el responsable del Ayuntamiento. Lo anterior, en cuanto a la implantación ex novo del servicio del Registro en los Ayuntamientos. Pero es que, además, una vez producida la efectiva implantación del servicio en el Ayuntamiento la licitadora se compromete también a poner a disposición de éstos un servicio permanente de apoyo y asesoramiento dirigido a resolver las dudas que se generen diariamente en el funcionamiento del servicio y van dirigidas tanto, a los ciudadanos como al personal del propio Ayuntamiento.

Todas estas prestaciones, que incluye la aplicación de un Plan de Formación Continua destinado al personal del Ayuntamiento y que implica un número de horas anuales por trabajador, exceden con mucho del alcance de las prestaciones consignadas en el PPT, enumeradas al inicio de este apartado. Se oferta un servicio completo y complejo para los Ayuntamientos que en algunas ocasiones excede de las posibilidades de la propia empresa como es el caso de habilitar espacio físico o colaborar en la selección del personal.

No obstante, al igual que en lo que respecta a lo ofertado por la empresa en materia de colaboración en los procedimientos de adjudicación, la viabilidad de lo propuesto por la licitadora en este punto se considera en la práctica, al menos, cuestionable, a la vista de los medios humanos y materiales de los que se dispone. Téngase en cuenta que se describe que estas tareas de apoyo a los Ayuntamientos van a ser asignadas a dos técnicos ubicados cada uno de ellos en las Oficinas Centrales, los cuales deberán asumir todas las tareas y acciones que han sido objeto de comentario anteriormente a nivel provincial y por el contrario, repárese en el número de Ayuntamientos que por contar con el correspondiente Convenio con este Instituto han de ser objeto de toda la asistencia ofertada (63 Ayuntamientos).

En cuanto a las prestaciones complementarias detalladas en la clausula 4 del PPT, la empresa licitadora establece dentro de los objetivos del punto 3 de su proyecto que se puede crear un Estudio sobre la vivienda en la Comunidad Canaria que se materialice en Informes trimestrales creando un repositorio accesible on-line de información estadística, documentación, estudios y análisis que recoja necesidades y demandas sociales de alojamiento y situación del mercado inmobiliario por provincias e islas.

Con respecto a la clausula 4.2, la empresa licitadora hace referencia en su memoria en el apartado de las reuniones de seguimiento de la Comisión de Dirección, Coordinación y Seguimiento de la Ejecución del contrato al Informe de seguimiento trimestral.

Así mismo dentro de los objetivos del servicio se recoge proporcionar información actualizada al ICV sobre la demanda y las necesidades de vivienda protegida de las familias y personas que residen en la Comunidad de Canarias elaborando Informes trimestrales y anuales y aquellos otros que soliciten.

Con referencia al punto 3 de dicha clausula del PPT, la empresa licitadora, establece que en cumplimiento de la normativa vigente, mantendrá un archivo físico paralelo al archivo digital que contendrá los documentos originales firmados cuya conservación sea necesaria para dar cumplimiento a la legislación por el periodo establecido.

No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación Una vez completado el expediente se trasladará la carpeta física al departamento de archivo y digitalización donde se realizarán los siguientes pasos para digitalizarlo.

La empresa licitadora detalla el proceso de digitalización de los documentos en fases estrechamente ligadas entre sí, que garantice el cumplimiento de la normativa, cumpliendo con lo establecido en la clausula 4.4 del PPT.

#### **b) Flujos de los diferentes procedimientos que se tramitan en el RPDVPC**

Se detallan los distintos procedimientos tales como la atención al ciudadano, el procedimiento de inscripción, el procedimiento de adjudicación, el apoyo a los Ayuntamientos con convenio de colaboración.

Estos ya se han analizado en los puntos anteriores.

#### **c) Actuaciones estadísticas y de emisión de estudios informativos que resulten de la gestión del servicio.**

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MIGUEL ANGEL MELIAN PEÑATE - J/SERVICIO DE PROMOCIÓN PÚBLICA LPA MARIA CONCEPCION HERNANDEZ MARRERO - JEFE DE SECCION	Fecha: 11/06/2024 - 09:02:47 Fecha: 11/06/2024 - 08:54:09
En la dirección <a href="https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=">https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=</a> puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0J4g2kRqwy8Xyk2YafIi1cXMAy9w6BvOI	 
El presente documento ha sido descargado el 11/06/2024 - 09:08:59	

La empresa licitadora detalla la elaboración del informe trimestral del seguimiento del servicio, al que se dota de un contenido mínimo relacionado con la prestación del servicio en sus diferentes vertientes. Se aborda igualmente con detalle la finalidad y el contenido de uno de los aspectos que necesariamente ha de contener este informe trimestral, cual es, el análisis de la demanda de vivienda en Canarias.

Además exponen que se puede crear un Estudio sobre la vivienda en la Comunidad Canaria que se materialice en Informes trimestrales creando un repositorio accesible on-line de información estadística, documentación, estudios y análisis que recoja necesidades y demandas sociales de alojamiento y situación del mercado inmobiliario por provincias e islas.

Siendo los colectivos destinatarios de esta información que pueden influir en sus decisiones, la Administración pública, los propietarios de vivienda vacía y el resto de la ciudadanía que quieren acceder a una vivienda.

De todo este estudio saldrán informes trimestrales con los resultados de los estudios realizados.

**d) Cualquier otro aspecto que pueda redundar en la mejora de la calidad del servicio.**

El documento presentado recoge las tres acciones propuestas para la mejora en la prestación del Servicio.

La primera acción consiste en la realización de una consultoría inicial para analizar el servicio e identificar las mejoras, así como, la propuesta inicial de mejoras que ya se han identificado en los años de realización del servicio. Se detalla de forma pormenorizada las fases en las que se descompone esta primera acción.

Relacionan las propuestas de mejora proponiendo nueve iniciativas a implantar, tales como, formación continua al 012, enviar recordatorios de la cita a los usuarios/as, el aplicativo web mencionado en puntos anteriores, revisar la web del ICV en cuanto al contenido y la accesibilidad, crear un buzón de sugerencias y reclamaciones en la oficina, mejorar las competencias de los equipos del servicio, transformación digital del servicio y cuestionario de satisfacción de los usuarios/as.

Habría que valorar cuales son posibles de realizar, ya que incluso alguna que proponen como enviar recordatorios cita previa a usuarios/as, creemos que se realiza desde el 012.

**VALORACIÓN:**

**a) Diseño de la organización del Servicio en función de las diferentes prestaciones que de acuerdo al Pliego de Prescripciones Técnicas integran el objeto del contrato. 5 puntos**

Aún cuando se han detectado algunas incorrecciones, se diseña una organización del servicio detallada, que denota conocimiento en la materia del contrato, que excede con mucho de lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas pero respecto del que se considera ha de valorarse su viabilidad a la vista de los medios materiales y técnicos que se adscriban a la realización del objeto del contrato.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MIGUEL ANGEL MELIAN PEÑATE - J/SERVICIO DE PROMOCIÓN PÚBLICA LPA MARIA CONCEPCIÓN HERNANDEZ MARRERO - JEFE DE SECCION	Fecha: 11/06/2024 - 09:02:47 Fecha: 11/06/2024 - 08:54:09
En la dirección <a href="https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=">https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=</a> puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0J4g2kRqwy8Xyk2YafIi1cXMAy9w6BvOI	 
El presente documento ha sido descargado el 11/06/2024 - 09:08:59	

**b) Flujos de los diferentes procedimientos que se tramitan en el RPDVPC. 5 puntos**

Aunque contiene algunos errores al momento de describir algunas actuaciones que integran los diferentes procedimientos que se siguen en el Registro, en el proyecto presentado se exponen de forma detallada y pormenorizada los flujos de los procedimientos, denotando conocimiento en tanto, en la normativa que rige el funcionamiento del Registro como, en la normativa aplicable en materia de adjudicación de viviendas protegidas.

**c) Actuaciones estadísticas y de emisión de estudios informativos que resulten de la gestión del servicio. 5 puntos**

Además de la emisión de otros informes que se señalan en el Proyecto, se diseña de forma pormenorizada el contenido, alcance y finalidad del informe trimestral de seguimiento de desarrollo del Servicio así como del análisis de la demanda de vivienda en Canarias que dicho informe ha de contener.

**d) Cualquier otro aspecto que pueda redundar en la mejora de la calidad del servicio. 6 puntos**

El proyecto presentado por esta empresa está plagado, además de las mejoras consignadas de forma expresa en el correspondiente apartado del documento, de actuaciones complementarias que redundan en una mejora del servicio, tal es el caso del Plan de Formación continuo, o las actuaciones tendentes a la difusión de las características del servicio a prestar, o la atención telefónica permanente al ICV, así como, la implantación de aplicación web para dar apoyo a los procedimientos de Registro de Demandantes y que complementa la aplicación del ICV.

La Oficina Virtual para una mejor atención presencial en las oficinas que proponen como mejora repercute positivamente en la atención al ciudadano.

En el momento de comenzar el contrato con la empresa adjudicataria se valorará cuales de las mejoras ofertadas, que son beneficiosas para el servicio que han de prestar pueden implantarse

Por tanto, la valoración total es de 21 puntos.

Es cuanto nos cumple informar.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MIGUEL ANGEL MELIAN PEÑATE - J/SERVICIO DE PROMOCIÓN PÚBLICA LPA MARIA CONCEPCIÓN HERNANDEZ MARRERO - JEFE DE SECCION	Fecha: 11/06/2024 - 09:02:47 Fecha: 11/06/2024 - 08:54:09
En la dirección <a href="https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=">https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=</a> puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0J4g2kRqwy8Xyk2YafIi1cXMAy9w6BvOI	 
El presente documento ha sido descargado el 11/06/2024 - 09:08:59	