



MEMORIA TÉCNICA DEL ENCARGO A LA EMPRESA “TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E, M.P.” (TRAGSATEC), PARA EL PERÍODO 2024/2026, CON OBJETO DE PROPORCIONAR ASISTENCIA Y APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS ECONÓMICAS SOCIALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN (PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS, RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN Y BONO SOCIAL TÉRMICO).

OBJETO.

La presente memoria tiene por objeto definir las actividades a realizar por empresa “Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P.” (En adelante TRAGSATEC), por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales para el periodo 2024-2025, con el objeto de dar apoyo técnico en:

- Cobros indebidos de renta mínima de inserción.
- Declaración anual de ingresos de pensiones no contributivas.
- Tramitación de expedientes y atención a consultas de los beneficiarios del bono social térmico.

Esta actuación técnica será realizada por TRAGSATEC, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 y en la disposición adicional vigésimo cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y en el Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC).

ACTIVIDADES DEL ENCARGO

Este encargo se concreta en la realización de las siguientes actividades:

1. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El correcto desarrollo de los trabajos previstos en el encargo requiere de una serie de actuaciones que TRAGSATEC deberá llevar a cabo. En concreto:

- Seguimiento y control de los distintos trabajos a realizar: situación de los distintos expedientes, y otras actuaciones necesarias de seguimiento.
- Coordinación de equipos y actuaciones técnicas: distribución del trabajo, coordinación del personal técnico y administrativo encargado de realizar el trabajo
- Realización de informes en relación al desarrollo general del encargo, incluidos listados en los que se relacionen los expedientes asignados a TRAGSATEC, estado de tramitación



2. APOYO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

1. Pensiones no contributivas

De conformidad con lo establecido en el artículo 149.1.1ª de la Constitución y en ejecución de la competencia de homogeneización de criterios atribuida al Imserso en los distintos convenios de coordinación y colaboración de la gestión de las pensiones no contributivas de la Seguridad Social suscritos entre el Estado y las comunidades autónomas, se ha elaborado un procedimiento para la realización de la revalorización individual de importes y la revisión anual en las pensiones de invalidez y jubilación en su modalidad no contributiva que facilite las actuaciones administrativas y posibilite que los distintos órganos gestores de estas pensiones realicen actuaciones homogéneas en el territorio del Estado, en garantía de la igualdad de todos los españoles en el ejercicio del derecho a la Seguridad Social.

En este marco procedimental se desarrollarán las tareas de pensiones no contributivas.

- a) Colaboración en tareas administrativas para la revisión anual de las prestaciones concedidas en el año en curso y año anterior:

Apoyo a la fase de cotejo de documentos, para detectar posibles variaciones en los expedientes, mediante la comprobación de la declaración anual de ingresos (año anterior y en curso) para actualizar el expediente.

Para ello, se deberán hacer todas las comprobaciones necesarias en las bases de datos correspondientes (vida laboral, empadronamiento, DNI, catastro, etc.) y atendiendo a la diferente casuística de cada expediente, según manual de procedimiento elaborado por la SGPEs.

Tras la comprobación de esta documentación, se verificarán que las circunstancias del perceptor siguen siendo las mismas y, por lo tanto, cumple con las condiciones establecidas para el cobro de la prestación. Si, por el contrario, hay variaciones, se valorará el expediente y se dará el apoyo necesario a los tramitadores de la SGPEs con el fin de continuar las actuaciones administrativas correspondientes y elaborar la propuesta de resolución

- b) Envío y tratamiento de notificaciones. En este apartado se establecen dos modalidades:

b.1) Notificaciones procedimiento declaración anual de ingresos:

- En una primera fase se enviarán cartas informativas, antes del 31 de enero de cada año del encargo, al cien por cien de los titulares de pensiones no contributivas que constarán en la nómina del mes de enero del año en curso. Estas cartas informativas no requieren acuse de recibo. Las tareas que hay que desarrollar son las siguientes:



- Impresión personalizada, en láser a doble cara en blanco y negro, de la *carta de revisión anual* del titular de la pensión no contributiva (dos páginas – un solo A4). Se pondrán a disposición en dos pdf, una cara en cada pdf, que habrá que unir para que la carta salga a doble cara.
- Impresión personalizada del *impreso de declaración anual* del titular de la pensión no contributiva, en láser a doble cara (dos páginas – un solo A4), en blanco y negro.
- Impresión de las *instrucciones* para cumplimentar el impreso de declaración anual, en láser a una cara (una página – un solo A4) en blanco y negro.
- Casar carta personalizada con la declaración anual personalizada.
- Plegar 3 documentos (carta personalizada, declaración personalizada e instrucciones).
- Alzar y ensobrar estos 3 documentos en sobre americano y cerrar la solapa. Los sobres serán aportados por la Dirección General y tendrán características que permitan su mecanización, con solapa rehumectante y ventana derecha. En caso de la que la Dirección General no pueda aportar este tipo de sobres, podrán ser adquiridos por TRAGSATEC y su importe se incluirá en la certificación correspondiente al precio que figura en el presupuesto.
- Clasificación postal, preparado, atado, ensacado, gestión de depósito y portes a correos de las cartas (con franqueo pagado).
- Esta Dirección General pondrá a disposición de TRAGSATEC un pendrive de todas las cartas organizadas por código postal y esta misma clasificación por código postal deberá respetarse en el momento de entrega en la oficina de correos.
- Registro de los datos de los interesados en la aplicación EREG: nombre y apellidos, dirección, provincia, municipio y código postal.
 - En una segunda fase, se tratarán y enviarán notificaciones con acuses de recibo y con aviso de suspensión de la pensión a aquellos titulares que no hayan aportado la declaración anual antes del 1 de abril de cada año para que en el plazo de 10 días presenten este documento en cualquiera de las oficinas de registro. El envío de estas notificaciones se realizará antes del 15 de abril del año en curso:
- Impresión personalizada, en láser a doble cara, de la *carta de revisión anual* del titular de la pensión no contributiva (dos páginas – un solo A4) en blanco y negro. Se pondrán a disposición en dos pdf, una cara en cada pdf, que habrá que unir para que la carta salga a doble cara.
- Impresión personalizada del *impreso de declaración anual* del titular de la pensión no contributiva, en láser a doble cara (dos páginas – un solo A4) en blanco y negro.
- Impresión de las *instrucciones* para cumplimentar el impreso de declaración anual, en láser a una cara (una página – un solo A4) en blanco y negro.
- Casar carta personalizada con la declaración anual personalizada.
- Plegar 3 documentos (carta personalizada, declaración personalizada e instrucciones).
- Alzar y ensobrar estos 3 documentos en sobre americano y cerrar la solapa. Los sobres serán aportados por la Dirección General.



- Clasificación postal, preparado, atado, ensacado, gestión de depósito y portes a correos de las cartas (con franqueo pagado).
- Esta Dirección General pondrá a disposición de TRAGSATEC un pendrive de todas las cartas organizadas por código postal y esta misma clasificación por código postal deberá respetarse en el momento de entrega en la oficina de correos.
- Envío de cartas con acuse de recibo por la plataforma electrónica de Correos, no admitiéndose el envío de cartas con acuse de recibo manual.
- Descarga y anexo del acuse de recibo al expediente electrónico de Pensiones No Contributivas.

b.2) Envío y tratamiento de las notificaciones en el curso normal del procedimiento. Las notificaciones se entregarán impresas a TRAGSATEC por el centro gestor, correspondiendo a la empresa las siguientes tareas:

- Plegar de 1 a 3 documentos dependiendo del tipo de notificación.
- Alzar y ensobrar los documentos en sobre americano y cerrar la solapa. Los sobres serán aportados por la Dirección General.
- Clasificación postal, preparado, atado, ensacado, gestión de depósito y portes a correos de las cartas (con franqueo pagado).
- Envío de cartas con acuse de recibo por la plataforma electrónica de Correos, no admitiéndose el envío de cartas con acuse de recibo manual.
- Descarga y anexo del acuse de recibo al expediente electrónico de Pensiones No Contributivas.

2.- Renta Mínima de Inserción

Las tareas están encaminadas a apoyar la tramitación de las cantidades indebidamente percibidas por los titulares de esta prestación:

- Datado y anexo de acuses de recibo en la aplicación RMIN.
- Apoyo a la remisión de expedientes con su documentación a vía ejecutiva.
- Apoyo a la elaboración de memorias justificativas para su remisión a vía ejecutiva.
- Apoyo al control de pagos que requerirá la comprobación de los ingresos por los interesados de RMI en una entidad bancaria y su posterior grabación en un Excel habilitado al efecto.
- En general, aquellas tareas administrativas y operaciones aritméticas que sirvan de soporte a la tramitación de cobros indebidos.

3. Bono Social Térmico (BSTe)

Las tareas que se desarrollarán por TRAGSATEC serán:



- a) Atención telefónica de las consultas giradas por los beneficiarios del bono social térmico, en jornada de 9 a 14 horas de lunes a viernes, excepto fines de semana y festivos. Para el control y derivación de la información resultante de estas atenciones a la SGPEs se facilitará un manual de procedimiento y se deberá cumplimentar un Excel diario con las llamadas atendidas, especialmente, las que requiere una intervención del centro gestor.

El servicio de atención telefónica deberá realizar la siguiente lectura:

“Se informa que esta conversación será grabada (si fuese el caso). Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por cuenta de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid en la actividad de tratamiento “Ayudas para el pago de suministro de electricidad y gas”, con la finalidad de la Tramitación de ayudas individuales para el pago de la factura de suministro eléctrico y/o de gas. Integración en la Tarjeta Social Digital. Bono Social Térmico. Puede ejercer sus derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial. Puede consultar información adicional en www.comunidad.madrid/protecciondedatos “.

- b) Apoyo a la grabación y revisión de los datos aportados por las comercializadoras de referencia y de los propios beneficiarios en la aplicación Atlantix con el fin de completar los expedientes para proceder al pago de la ayuda (nombre y apellidos, NIF/NIE, domicilio, cuenta bancaria, teléfono, correo electrónico, y en general, aquellos que sean requeridos por la SGPEs).
- c) Envío y tratamiento de notificaciones a los interesados.
- a) Notificación simple:

- Impresión personalizada de las cartas a una o doble cara.
- Plegar la carta personalizada.
- Alzar y ensobrar este documento en sobre americano y cerrar la solapa. Los sobres serán aportados por la Dirección General.
- Clasificación postal, preparado, atado, ensacado, gestión de depósito y portes a correos de las cartas (con franqueo pagado).
- Esta Dirección General pondrá a disposición de TRAGSATEC el acceso a la aplicación Atlantix a través de la cual se obtienen las notificaciones.
- Envío de cartas con acuse de recibo por la plataforma electrónica de Correos.
- Descarga y anexo del acuse de recibo al expediente electrónico de BSTe. En el caso de que en Atlantix no se encuentre desarrollado el módulo de notificaciones, se elaborará un Excel con los campos indicados por la SGPEs.

- b) Notificación con documentos.

En casos de que la notificación sea referida a la aportación de la cuenta



bancaria o renuncia, las cartas se notificarán de la siguiente forma:

- Impresión personalizada de la carta del bono social térmico (dos páginas – un solo A4).
 - Impresión a doble cara de la solicitud y de los anexos I y II a doble cara.
 - Casar la carta personalizada con la solicitud y anexos I y II.
 - Plegar 4 documentos (carta personalizada, solicitud y anexos I y II).
 - Alzar y ensobrar estos 4 documentos en sobre americano y cerrar la solapa. Los sobres serán aportados por la Dirección General.
 - Clasificación postal, preparado, atado, ensacado, gestión de depósito y portes a correos de las cartas (con franqueo pagado).
 - Esta Dirección General pondrá a disposición de la empresa el acceso a la aplicación Atlantix a través de la cual se obtienen las notificaciones.
 - Envío de cartas con acuse de recibo por la plataforma electrónica de Correos.
 - Descarga y anexo del acuse de recibo al expediente electrónico de BSTe. En el caso de que en Atlantix no se encuentre desarrollado el módulo de notificaciones, se elaborará un Excel con los campos indicados por la SGPS.
- c) Apoyo a la tramitación de expedientes en situación de retrocesión bancaria, herederos, duplicados, y en general aquellos que se encuentran en una situación diferente a la concesión.

Con referencia a la impresión y envío de documentos de este encargo, la unidad considerada corresponde con 1.000 cartas/envío. Los precios serán precios de mercado ofertados por empresas especializadas, estimada de manera conservadora, si bien el importe final para facturar será el que cobre la empresa sin IVA, con el incremento del 1,0215 de CAPS incluido en las Tarifas 2024 de Tragsatec, más costes indirectos y costes generales (tal y como se refleja en el cuadro de presupuesto).

El franqueo y los sobres los proporciona la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid, teniendo la secuencia de los envíos:

- PNC: Primer requerimiento (a realizar antes del 31 enero): 42.000 cartas, a blanco y negro, sin acuse de recibo, en un solo envío.
- PNC: Segundo requerimiento (a realizar antes del 15 de abril): 5.000 cartas, a blanco y negro, con acuse de recibo, en un solo envío
- PNC: Envíos adicionales (a realizar a lo largo del encargo): 12.000 cartas, de una hoja a dos caras, a blanco y negro, con acuse de recibo, en 12 envíos.
- Bono social térmico: 10.000 cartas en bloques de 1.000 (10 envíos), en el 50% 1 hoja y en 50% dos hojas, a blanco y negro, con acuse de recibo.

4) La información de las ayudas de las prestaciones económicas sociales que se incluyen en este encargo serán proporcionada a la Historia Social Única a través de los mecanismos y protocolos que se establezcan.



I. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

Para el desarrollo de este encargo, TRAGSATEC dispondrá de un equipo con experiencia en trabajos similares.

El personal de TRAGSATEC tendrá acceso a las aplicaciones ofimáticas y resto de elementos necesarios para que pueda realizar un correcto desarrollo del trabajo encargado. No obstante, sólo se le permitirá el acceso a las aplicaciones informáticas de la SGPEs que sean estrictamente necesarias para la prestación del servicio contratado, y por razón de una mayor eficacia.

El acceso a estos sistemas de información de la Comunidad de Madrid o cualesquiera otros que contengan datos de carácter personal será restringido para empleados y colaboradores de TRAGSA, salvo en la medida en que razonablemente puedan necesitarla para el cumplimiento de sus tareas acordadas. TRAGSA se compromete a llevar un listado del personal/personas autorizadas para tratar los datos personales, que estará en todo momento a disposición de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Los equipos como herramientas informáticas empleados por TRAGSATEC, deberán ajustarse a las medidas de seguridad y control de acceso a las aplicaciones informáticas que tenga establecidas la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

La SGPEs facilitará al personal de TRAGSATEC, los protocolos o las instrucciones de trabajo, así como la formación necesaria para la utilización de las diferentes bases de datos durante la realización de los trabajos.

Por razones de operatividad y eficacia, las tareas definidas en la cláusula tercera, podrán desarrollarse en las instalaciones de la SGPEs atendiendo a las necesidades del servicio. Todo ello, sin perjuicio de que algunos trabajos de grabación o puramente administrativos, la celebración de las reuniones necesarias en el desarrollo de los trabajos, sesiones formativas, etc., puedan llevarse a cabo por TRAGSATEC en sus dependencias.

Aquellas ejecutadas en las instalaciones de la SGPEs, deberán realizarse bajo las siguientes condiciones:

- El personal asignado para la ejecución del encargo llevará distintivos que permitan su identificación.
- El personal de TRAGSATEC no podrá tener acceso a los siguientes servicios de la Secretaría General de Familia, Juventud y Política Social:
 - Cursos de formación
 - Aparcamientos o medios de transporte dispuestos para el personal de la Consejería
 - Realización de reconocimientos médicos
 - Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se le deba asignar una cuenta de correo electrónico en la dirección de correo se dejará constancia de que se trata de personal externo.



- Tarjetas de control de acceso, dotándosele de una autorización especial de entrada. En ningún caso el control de acceso a las instalaciones de la Consejería podrá suponer un control horario del personal de TRAGSATEC. No obstante, la empresa se someterá a las normas de acceso y control establecidas por la Consejería.
- Acceso a la intranet corporativa, salvo en aquello que resulte estrictamente necesario para ejecutar el encargo.
- Cualquier otro beneficio o ventaja socia análoga reconocida al personal de la Consejería.

El equipo de trabajo se detalla en el anexo 1

DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN

La dirección y control de las tareas encomendadas corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, que designará un responsable de la actuación con la finalidad de supervisar y validar los objetivos alcanzados de acuerdo con las prescripciones técnicas definidas. La responsabilidad recaerá sobre el equipo de gestión de la Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución estimado será veinticuatro meses a partir del 20 de septiembre de 2024, o bien, desde el día siguiente a la notificación del encargo de gestión, si este hecho fuera posterior, hasta el 19 de septiembre de 2026.

REQUISITOS Y LIMITACIONES A LA SUBCONTRATACIÓN

La empresa TRAGSATEC deberá ejecutar directamente las actividades encomendadas, pudiendo subcontratar con terceros actividades auxiliares.

MEDIOS DE CONTROL Y COMPROBACIÓN

El control de los trabajos realizados por TRAGSATEC en el marco de este encargo se realizará por la Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales, de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, mediante el registro de los expedientes encomendados a TRAGSATEC y de las principales actuaciones realizadas, comprobándose y contrastándose con la información facilitada por las siguientes aplicaciones informáticas utilizadas en la gestión de expedientes:

- Aplicación informática Pensiones No Contributivas.
- Aplicación Informática RMIN y bases de datos utilizadas para este fin.
- Aplicación informática Atlantix Bono Social Térmico.





Dirección General
de Servicios Sociales e Integración
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

En caso necesario, la comprobación de las actuaciones realizadas a TRAGSATEC podrá realizarse mediante la comprobación material de los expedientes por personal de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Con cada certificación, la empresa TRAGSATEC deberá presentar una relación de los trabajos realizados y su estado de ejecución.

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **094490592463445504467**