



**ORDEN 605/2024 DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES POR LA QUE SE MODIFICA EL ENCARGO EFECTUADO POR ORDEN 3868/2023, DE 19 DE DICIEMBRE, A LA EMPRESA TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC), PARA 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).**

La presente orden se dicta en base a la Memoria técnica y económica para la modificación del encargo efectuado por Orden 3868/2023, de 19 de diciembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a la Empresa “Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A. S.M.E. M.P. (TRAGSATEC), para 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), aprobada por el Director General de Servicios Sociales e Integración el 28 de febrero de 2024.

Mediante la Orden 3868/2023, de 19 de diciembre, de la Consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, se encarga a la Empresa Tecnologías y Servicios Agrarios S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC), para 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).

El día 20 de diciembre de 2023, la citada empresa TRAGSATEC empezó sus trabajos en colaboración con la Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales, desarrollando las siguientes funciones:

## I. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

- Seguimiento y control de los trabajos a realizar: situación de los expedientes, y otras actuaciones necesarias de seguimiento.
- Puesta en marcha de controles de calidad.
- 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 con el desarrollo general del encargo.
- Así como cualquier otra actuación que se considere necesaria para la correcta ejecución de los trabajos definidos en los apartados anteriores.

## II. APOYO ADMINISTRATIVO

### 1. Pensiones no contributivas

- 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 derivará el expediente a los tramitadores de la SGPEs con el fin de continuar las actuaciones administrativas correspondientes y elaborar la propuesta de resolución.

- Envío y tratamiento de notificaciones:
  - Notificaciones procedimiento declaración anual de ingresos: Impresión y envío de documentación personalizada de titulares de Pensiones No Contributivas (PNC) antes del 31 de enero de 2024.
    - 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.
    - 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.
  - Notificaciones procedimiento declaración anual de ingresos: Impresión y envío de documentación personalizada de titulares de Pensiones No Contributivas (PNC) antes del 15 de abril de 2024.



- 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.
  - 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.
- Envío y tratamiento de notificaciones en curso normal del procedimiento. Las notificaciones se entregarán impresas a TRAGSATEC por parte del centro gestor, correspondiendo a TRAGSA 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.
  - 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

- 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 que sirvan de soporte a la tramitación de cobros indebidos.

### 3. Bono Social Térmico (BSTe)

- 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 requieren 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](http://www.comunidad.madrid/protecciondedatos)”.*

- 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.
- Envío y tratamiento de notificaciones a los interesados.
  - 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.
    - 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.



- 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.
  - 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 del BSTe.

Por circunstancias sobrevenidas no previstas inicialmente, como la complejidad de revisar en el año 2024 la totalidad de los expedientes de renta mínima de inserción con el fin de continuar con la aplicación de los principios de subsidiariedad y complementariedad respecto de otras prestaciones económicas -especialmente del Ingreso Mínimo Vital- que rige en el artículo 4 de la Ley 15/2001, de Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid, para la detección de posibles cantidades indebidamente percibidas, se requiere una dotación adicional de recursos humanos.

Asimismo, es necesario modificar el encargo para mayor concreción de algunas de las tareas del procedimiento de Pensiones No Contributivas asignadas al personal de TRAGSATEC relativas al proceso de revisión anual de ingresos.

Con el fin de proceder al cierre de las convocatorias del Bono Social Térmico 2020, 2021 y 2022, se requiere la revisión de los expedientes que se encuentran en distintas situaciones como duplicados, retrocedidos, reclamaciones de herederos, entre otras situaciones.

Como ya se indicó en el encargo original, esta consejería no dispone de medios materiales y humanos suficientes para el ejercicio de las tareas de gestión de estas subvenciones, por lo que es preciso contar con un apoyo de medios externos, tanto técnicos como administrativos, lo que hace necesario encargar a un medio propio instrumental el apoyo en la gestión de esta tramitación.



Asimismo, las actuaciones objeto de este encargo de gestión están comprendidas dentro del objeto social de TRAGSATEC y específicamente en el artículo 2 h) de sus Estatutos Sociales.

El presupuesto de ejecución del encargo se ha calculado teniendo en cuenta las actuaciones a realizar por TRAGSATEC, los perfiles del personal adecuado para desempeñar dichas actividades, los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, el plazo de ejecución del encargo y el volumen de expedientes sobre los que se prestará el apoyo técnico, aplicando las tarifas oficiales de TRAGSATEC para 2022. Resulta un presupuesto de 602.064,41 euros.

De conformidad con lo establecido en el dispongo sexto de la Orden 3868/2023, de 19 de diciembre, este encargo, que se desarrollará mediante resolución de la Dirección General de Servicios Sociales, podrá modificarse por resolución cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto, en los términos legalmente previstos.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 32 y en la disposición adicional vigésima 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,

### DISPONGO

**Primero.-** Modificar el encargo aprobado por Orden 3868/2023, de 19 de diciembre, a la empresa Tecnologías y Servicios Agrarios S.A. S.M.E. M.P (TRAGSATEC) para 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), en los términos indicados en la memoria técnica y económica aprobada mediante Orden 585/2024, de 4 de marzo.

**Segundo.-** El importe del presente encargo asciende a 602.064,41 euros, que se imputarán al Programa "232E - INTEGRACIÓN, PARTICIPACIÓN SOCIAL Y LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN, subconcepto 22706 del Presupuesto de gastos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales para el ejercicio 2024.

**Tercero.-** El plazo de ejecución será desde el día siguiente a la notificación del encargo hasta el 19 de septiembre de 2024. El encargo podrá finalizar anticipadamente por razones de interés público, sin perjuicio de la continuidad de aquellas actuaciones que se encontraran en ejecución en el momento de la resolución.

**Cuarto.-** La certificación y facturación de los trabajos conforme a las tarifas oficiales y previa comprobación de los mismos, se realizará de forma mensual.

**Quinto.-** La dirección y control de las tareas objeto del encargo corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, que designará un responsable de la actuación.



**Sexto.-** Este encargo que se desarrollará mediante resolución de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, podrá modificarse por resolución cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto, en los términos legalmente previstos.

**Séptimo.-** El encargo deberá ser publicado en la Plataforma de Contratación.

**Octavo.-** La empresa TRAGSATEC podrá subcontratar con terceros en los términos del artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, sin que el importe de dichos subcontratos pueda ser superior al 50 por ciento del importe total del encargo.

**Noveno.-** Contra este encargo cabe la interposición del recurso especial en materia de contratación, según lo dispuesto en el art. 44 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

En Madrid a la fecha de la firma.

LA CONSEJERA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Ana Dávila-Ponce de León Municio



## ANEXO 1. PRESUPUESTO

### A.001 COORDINACION Y SEGUIMIENTO

Precio Compuesto	Código	Precio (€)	Nº unidades	Importe (€)
Hora de Consultor senior especialista	PC.001	55,64	385,00	21.421,40
<b>Total A.001</b>				<b>21.421,40</b>

### A.002 APOYO ADMINISTRATIVO

Precio Compuesto	Código	Precio (€)	Nº unidades	Importe (€)
Hora de Técnico de cálculo en labores de apoyo	PC.002	21,04	1.283,00	26.994,32
Hora de Técnico de grado superior (FP II)	PC.003	17,26	9.605,00	165.782,30
<b>Total A.002</b>				<b>192.776,62</b>

### A.003 PNC y BONO SOCIAL: IMPRESIÓN DE COMUNICACIONES Y ENVÍO A CIUDADANOS

Precio Compuesto	Código	Precio (€)	Nº unidades	Importe (€)
PNC 1.000 Ud Primer requerimiento: Impresión y envío de comunicaciones a ciudadanos	PC.004	63,56	42,00	2.669,52
PNC 1.000 Ud Segundo requerimiento: Impresión y envío de comunicaciones a ciudadanos	PC.005	78,97	5,00	394,85
PNC 1.000 Ud Notificaciones adicionales: Impresión y envío de comunicaciones a ciudadanos	PC.006	131,54	12,00	1.578,48
1.000 Ud Bono social término: Impresión y envío de comunicaciones a ciudadanos	PC.007	172,42	10,00	1.724,20
<b>Total A.003</b>				<b>6.367,05</b>

### A.004 BONO SOCIAL: SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CIUDADANOS

Precio Compuesto	Código	Precio (€)	Nº unidades	Importe (€)
Hora de Técnico de grado superior (FP II)	PC.003	17,26	3.848,00	66.416,48
<b>Total A.004</b>				<b>66.416,48</b>

### A.005 COORDINACION Y SEGUIMIENTO COBROS INDEBIDOS RMI

Precio Compuesto	Código	Precio (€)	Nº unidades	Importe (€)
Hora de Consultor senior especialista	PC.001	55,64	257,00	14.299,48
<b>Total A.005</b>				<b>14.299,48</b>

### A.006 APOYO ADMINISTRATIVO COBROS INDEBIDOS RMI

Precio Compuesto	Código	Precio (€)	Nº unidades	Importe (€)
Hora de Técnico de cálculo en labores de apoyo	PC.002	21,04	2.238,00	47.087,52
Hora de Técnico de grado superior (FP II)	PC.003	17,26	11.157,00	192.569,82
<b>Total A.006</b>				<b>239.657,34</b>

(A) COSTES DIRECTOS TOTALES 540.938,37 €

(B) % Costes Indirectos (s/A) 5% 27.046,92 €

(C) % Gastos Generales (s/A+B) 6,00% 34.079,12 €

(D) TOTAL PRESUPUESTO DE EJECUCION MATERIAL (A+B+C) 602.064,41 €

(E) IVA (s/D) 0% 0,00 €

(F) TOTAL PRESUPUESTO DE EJECUCION POR ADMINISTRACIONES (D+E) 602.064,41 €

