

Expediente nº: 27A-04

Objeto de la Contratación: GESTION DE EXPEDIENTES DEL SERVICIO VASCO DE LA VIVIENDA ETXEBIDE

Tarea: Pliego de prescripciones técnicas.

Procedimiento: Contratación de servicios por procedimiento Abierto y la forma de adjudicación de Concurso.

BASES TECNICAS DEL CONTRATO PARA LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES DEL SERVICIO VASCO DE LA VIVIENDA, ETXEBIDE

1. - ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

En el mes de Octubre de 1997, se puso en marcha el Servicio Vasco de Vivienda – ETXEBIDE, con el objetivo primordial de canalizar de una forma sencilla y eficiente para el ciudadano la demanda de vivienda y ayudas financieras para las mismas, originada en la Comunidad Autónoma Vasca.

A lo largo de estos casi siete años de actividad y hasta el 30 de junio de 2004, se han atendido en el Servicio más de 668.000 llamadas de ciudadanos en demanda de todo tipo de información relacionada con la vivienda y su financiación, remitiéndose más de 1.600.000 comunicaciones, entre formularios, cartas de información, mailing, ofertas, adjudicaciones, folletos y en general, todo tipo de documentación que facilite al ciudadano la demanda de su futura vivienda ó ayuda financiera.

El número de entrevistas personales mantenidas con clientes, en los tres últimos años, supera las 300.000 y las consultas vía Web de Etxebide (servicio incorporado a partir de 2001) superan la cifra de 20.000, situándose las visitas a la citada Web por encima del medio millón.

El número de demandantes de vivienda registrados a fecha 30 de junio de 2004 se sitúa en 83.945, tras haberse alcanzado en 2003 el punto álgido con 94.511 demandante registrados.

Siguiendo las directrices del Plan Director de Vivienda 2002/2005, el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales pretende seguir mejorando la calidad de los servicios de atención al ciudadano/a con necesidades de vivienda, incidiendo en un control decidido del fraude y en una mayor transparencia en la gestión de los procesos de adjudicación de las viviendas.

Estas líneas de mejora sólo son posibles abordar desde los Sistemas de Información Masivos que suministra Etxebide y el presente contrato de gestión de sus servicios.

El sistema Etxebide está basado en plataformas de acceso (atención telefónica y Web) para el ciudadano que proporcionan información puntual y actualizada sobre la oferta de vivienda pública y de los sistemas de ayudas y subvenciones, facilitando el acceso de los ciudadanos interesados, por parte de las Delegaciones Territoriales del Departamento y proporcionando la documentación para la cumplimentación de las solicitudes.

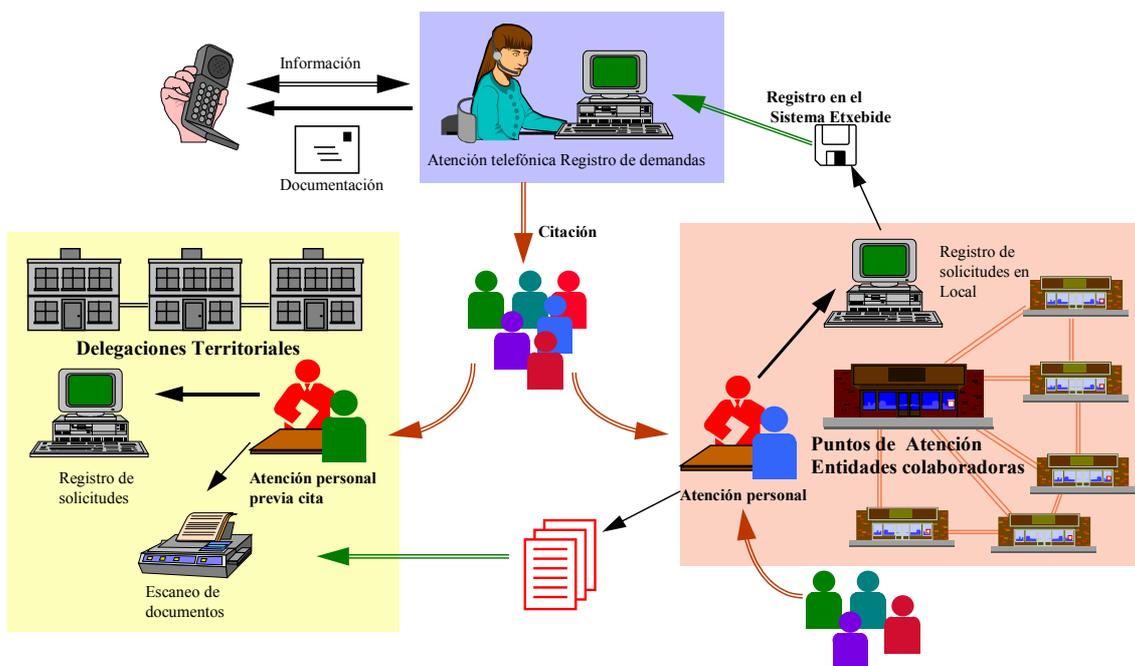
El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales en colaboración con los distintos órganos horizontales del Gobierno afectados en cada materia, y, en virtud de los compromisos de reversión asumidos desde el principio, en virtud de los cuales se alcanzará el momento en que la totalidad de componentes esenciales del servicio serán gestionados por medios propios, ha ido avanzando en la integración y reversión de distintos componentes del servicio, cancelando progresivamente las externalizaciones anteriormente realizadas.


**ETXEBIZITZA ETA GIZARTE
GAJETAKO SAILA**

Etxebizitza Sailburuordetza
*Finantza Plangintza eta
Kudeaketarako Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y
ASUNTOS SOCIALES**

Viceconsejería de Vivienda
*Dirección de Planificación
y Gestión Financiera*

Gráfico 1: Componentes del sistema Etxebide


La situación actual del proceso de reversión iniciado implica:

Los servicios de teleoperación se hallan ya en fase de plena asunción por Zuzenean (plataforma de acceso única a Gobierno: 012).

La aplicación informática central del sistema ETXEDIDE se halla gestionada ya por la sociedad informática pública EJIE.

Parece evidente no obstante que sigue siendo precisa la externalización correspondiente al presente contrato y relativo a los servicios de captura informática, tratamiento y gestión de los expedientes del Servicio Vasco de la Vivienda, Etxebide.

En Plan Director de Vivienda 20020/2005, intensifica la apuesta por seguir proporcionando al ciudadano una comunicación integral y eficiente sobre las ayudas y prestaciones que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales ofrece en materia de vivienda.

Disponer de un sistema, que proporcione de un lado, información integrada, consistente, persistente y actualizada en el tiempo y que articule el Servicio Vasco de Vivienda - Etxebide como el medio más eficaz de resolución de las necesidades de información de los ciudadanos, y de otro que proporcione al Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales un Sistema de Información con el conocimiento de las necesidades existentes en materia de vivienda, así como la realización, de la manera más adecuada, del emparejamiento entre la oferta y la demanda.

En definitiva configurar un sistema que garantice la eficacia de la organización en el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales.

Dentro del marco general descrito anteriormente, los objetivos principales a garantizar mediante el presente contrato de prestación del servicio de gestión de expedientes son:

- Facilitar una gestión flexible del Servicio capaz de responder a las demandas de información de los ciudadanos

**ETXEBIZITZA ETA GIZARTE
GAJETAKO SAILA**

Etxebizitza Sailburuordetza
*Finantza Plangintza eta
Kudeaketarako Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y
ASUNTOS SOCIALES**

Viceconsejería de Vivienda
*Dirección de Planificación
y Gestión Financiera*

- Garantizar la adecuada prestación del servicio en la atención al ciudadano, potenciando una imagen de calidad asociada al Servicio Vasco de Vivienda y por extensión al Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales
- Optimizar la gestión de los recursos, de forma que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales disponga de información suficiente para adecuar su estructura a las necesidades del servicio en el momento de la reversión
- Lograr una alta participación e integración del personal asignado por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales al proyecto, garantizando la transferencia óptima del conocimiento aplicativo y operativo.

2. - OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación del servicio de gestión de expedientes del servicio Etxebide.

2.1. - Descripción del proceso de Atención personalizada:

2.1.1- En las Delegaciones

En las Delegaciones del Departamento de cada uno de los Territorios Históricos, a partir del planning de visitas establecido previamente desde la Central del Servicio, se realiza la atención personalizada a los interesados.

Esta labor, que realiza el personal funcional existente, contará con el apoyo de personal administrativo para las labores de grabación y escaneo, en su caso, de la documentación.

- * Atención personalizada al ciudadano, decepcionando y visando la documentación acreditativa requerida.
- * Atención de las citas previas establecidas por la Central del Servicio.
- * Petición al ciudadano, la subsanación de las deficiencias encontradas en las solicitudes presentadas.
- * Introducción de los datos de las solicitudes en el aplicativo ETXEBIDE.
- * Lanzamiento del proceso de adjudicación.

- * Escaneo de la documentación.
- * Aprobación de Ayudas y Subvenciones a través del aplicativo ETXELAGUNTZA, en su caso.

La gestión de expedientes en Delegaciones de Vivienda consistirá en la ejecución de las siguientes actividades:

- * Dar entrada a las nuevas solicitudes.
- * Envío de cartas de recepción.
- * Recepción de acuses.
- * Grabar solicitudes.
- * Redacción de cartas para expedientes dobles y documentación que se envía a otras Delegaciones.
- * Revisión de Expedientes.
- * Validación de Expedientes.
- * Comprobación y corrección direcciones de cartas devueltas.
- * Consulta de titularidades al Colegio de Registradores de la Propiedad de Madrid y al Decanato.
- * Impresión y revisión de listas de admitidos/excluidos.
- * Tramitación del envío de cartas al boletín y a los Ayuntamientos correspondientes.
- * Atención telefónica sobre solicitudes de ETXEBIDE y cartas de subsanación emitidas.
- * Atención teléfono de información general del Departamento de Vivienda.
- * Emisión de citaciones y recepción de los interesados.


**ETXEBIZITZA ETA GIZARTE
GAJETAKO SAILA**

Etxebizitza Sailburuordetza

*Finantza Plangintza eta
Kudeaketarako Zuzendaritza*
**DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y
ASUNTOS SOCIALES**

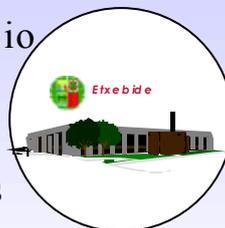
Viceconsejería de Vivienda

*Dirección de Planificación
y Gestión Financiera*

- * Control y actualización de datos de las solicitudes a través de la documentación aportada y de las consultas generadas para ello.
- * Envío de cartas a los expedientes con Resolución de Archivo.
- * Comprobación que los solicitantes no hayan recibido ayudas financieras ni hayan realizado contratos de compraventa de V.P.O. no acogidas a ETXEBIDE.
- * Escaneo de la documentación.

Delegaciones Territoriales

- Atención Citas Central Servicio
- Ayuda cumplimentación
- Recepción solicitudes
- Introducción datos solicitudes
- Validación y nº Expediente
- Emisión de Listas
- Scaneo de documentación



IBERMATICA, S.A.

2.1.2.- En las Entidades Colaboradoras

La colaboración que prestan las entidades colaboradoras de Etxebide (entidades financieras en la actualidad) se materializa en los siguientes apartados:

- * Información al ciudadano sobre la oferta departamental y supuestos de ayuda en materia de vivienda.
- * Recogida de formularios de solicitudes y distribución de los mismos en casos especiales.
- * Apoyo a su correcta cumplimentación de los formularios de solicitud.
- * Recepción y registro parcial de la solicitud cumplimentada en el aplicativo ETXEBIDE y la documentación adicional.
- * Revisión de la información presentada y envío de los expedientes a las Delegaciones.
- * Oferta de su amplia red de oficinas para la prestación del Servicio.
- * Disposición de su servicio de valijas y reparto de correspondencia para la remisión de la documentación originada por la Central del Servicio hacia los ciudadanos.

Definido y delimitado el objeto del contrato, que recordamos consiste en la prestación del servicio de gestión de expedientes dentro del proceso de atención personalizada del servicio Etxebide (no comprendiendo por tanto ni los medios que aporta el departamento ni los que aportan las entidades colaboradoras), es preciso concretar el alcance pretendido en la prestación del servicio a contratar.

En virtud de los antecedentes de hecho, es previsible que durante la vigencia del contrato el volumen de demanda real del servicio se situó en torno a los 72.000 demandante, el objetivo de producción de viviendas protegidas para el año 2005 es del orden de 10.000 y que el cruce de demanda-oferta prevista para el 2005 supere las 3.000 viviendas.

**ETXEBIZITZA ETA GIZARTE
GAJETAKO SAILA**

Etxebizitza Sailburuordetza

*Finantza Plangintza eta
Kudeaketarako Zuzendaritza***DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y
ASUNTOS SOCIALES**

Viceconsejería de Vivienda

*Dirección de Planificación
y Gestión Financiera*

En definitiva macromagnitudes de gestión para Etxebide en 2005.

Ante semejantes niveles de problemática y necesidad de actuación ya descritas, la contratación del servicio de gestión de expedientes se parametriza sobre una fuerza administrativa media equivalente a 23 personas/año, ubicadas en las tres delegaciones (y, tangencialmente en Lakua).

En Vitoria-Gasteiz, a 16 de septiembre de 2004

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA

Francisco Javier Buron Cuadrado
Director de Planificación y Gestión Financiera

ETXEBIDE

SERVICIO VASCO DE VIVIENDA

