

CONTRATO DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

Con publicidad comunitaria ☐ sin publicidad comunitaria ☒
Participación reservada a entidades de carácter social ☐ SÍ ☒ NO

☒ Tramitación ordinaria ☐ Tramitación urgente ☐ Tramitación anticipada

Expte. nº 475

CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA “MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA”, EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU

A. – PODER ADJUDICADOR.

1- Poder adjudicador:	Asociación Navarra de Informática Municipal, S.A. (ANIMSA)
Responsable del contrato:	Eduardo Tuñón Gonzalo
2-Dirección / teléfono / fax / email:	- Avda. del Ejército, nº 2, planta 8ª, Pamplona (Navarra) - Tfno: 948 420 800 / Fax: 948 420 808 - contrataciones@animsa.es

B. – DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

1- Objeto del contrato:

Desarrollo, suministro, implantación, integración y configuración de un sistema de automatización de llamadas del Servicio telefónico 010 de Atención Ciudadana (Voicebot) y de un asistente virtual para la web del Ayuntamiento de Pamplona (Chatbot), para modernizar los procesos de atención telefónica y telemática del Ayuntamiento de Pamplona

Contrato mixto: ☐ SÍ ☒ NO

Esta contratación se financia a cargo de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante, PRTR), **Componente 11: Modernización de las AAPP, línea estratégica 5: Administración orientada a la ciudadanía**, por lo que le serán de aplicación cuantas condiciones se establezcan en la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y en cualquier otro texto legal o contractual que, en relación a dicha financiación, se apruebe con posterioridad por el Ayuntamiento de Pamplona en relación con el objeto del contrato.

En lo no especificado en las Condiciones Particulares del contrato deberá estarse a lo previsto en el Pliego regulador de servicios mediante procedimiento abierto superior al umbral comunitario.

2- Código CPV:	7 2 0 0 0 0 0 0 0	Descripción CPV: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo. CPV complementarios (códigos y descripción): Categoría del contrato:
----------------	-------------------	---

3-Necesidades a satisfacer mediante el contrato:

La Atención Ciudadana es un servicio fundamental a la hora de establecer estrategias de transformación de la propia administración municipal, independientemente del departamento orgánico al que pertenezca o el canal por el que se preste el servicio. Es esencial poner a la ciudadanía (entendida también como empresas, entidades y asociaciones, etc.) en el centro de todas las actuaciones municipales, adaptando los servicios a las necesidades de los diferentes grupos de interés, dentro de una sociedad en constante cambio y que requiere una visión digital de las relaciones para la optimización de los recursos público.

4- Posibilidad de licitar por lotes: ☐ SÍ ☒ NO

Este proyecto no se divide en lotes porque se busca una solución integral multicanal, y no tiene sentido buscar soluciones parciales por los distintos canales, que produzcan inconsistencias y conflictos en las respuestas a la ciudadanía sobre el mismo tema, evitando duplicidades en las actuaciones técnicas y de gestión.

5-

a) Admisibilidad de variantes: SI ☐ NO ☒

Condiciones para admisión y elementos susceptibles de variación o alternativa.

b) Admisibilidad de mejora: SI ☐ NO ☒

Condiciones para admisión y elementos susceptibles de mejoras.

C. – PRECIO DEL CONTRATO.

1- Presupuesto de licitación (IVA excluido) 227.272,73.-€	IVA (21%) 47.727,27.-€	Total (en número) 275.000,00.-€
2- Valor estimado: 227.272,73.-€ (presupuesto de licitación sin IVA)		
3- Sistema de determinación del precio: Tanto alzado ☒ ; Tanto alzado con precio cerrado (sin variación aún con modificaciones) ☐ Precios unitarios ☐ ; Tarifas ☐ ; Otro sistema: ☐		
4- Anualidades (IVA incluido, salvo exención de IVA): Anualidad corriente (2022) 275.000.-€ 2ª Anualidad (2023) 0.-€		
5- Revisión de precios: SI ☐ NO ☒ Fórmula/ Índice Oficial: Justificación de la procedencia de la revisión de precios/ de la fórmula o sistema de revisión:		
6- Forma de pago: ☒ Pago único: al finalizar la implantación (emitiéndose una única factura antes del 31/12/2022). La factura se enviará en formato electrónico a compras@animsa.es y en concepto se deberá indicar de forma obligatoria la referencia "Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia – NextGenerationEU" junto al nombre del contrato. La factura se pagará mediante transferencia bancaria a la cuenta que designe el Adjudicatario. ☐ Pagos parciales: ☐ Abonos a cuenta por operaciones preparatorias:		

D. – PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA.

1- Plazo de ejecución: Duración total: se estima una duración de 3 meses para la implantación de los dos trámites mínimos objeto del contrato. Fecha prevista de inicio: octubre 2022 (en todo caso al formalizar el contrato se establecerá el inicio del servicio). Fecha de finalización: Los asistentes virtuales y los dos trámites prioritarios indicados en el alcance del contrato deberán estar implantados y en funcionamiento antes del 31/12/2022. <i>El plazo de ejecución sería susceptible de ampliación siempre que así se resolviera en el marco de la convocatoria de subvención.</i>

2- Programa de trabajo: ☒ SI ☐ NO	
Los licitadores deberán entregar una Memoria con la descripción general de la solución, que indique, como mínimo la plataforma y esquema de arquitectura e infraestructura para implantar los asistentes conversacionales con el objetivo de poder conocer y validar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	
3- Prórroga: ☐ SI ☒ NO	Nº de prórrogas:
4- Lugar de ejecución del contrato: Pamplona	
5- Plazo de garantía: 2 años desde la finalización del contrato (hasta 31/12/2024).	

E. – GARANTÍA PARA LA LICITACIÓN

SI ☐ NO ☒ Importe:

F. – GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.

SI ☒ NO ☐ Importe: El 4% del importe de adjudicación, IVA excluido. Este importe se entregará en el momento de la formalización del contrato y se devolverá al finalizar el plazo de de garantía. La garantía podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 70.3 de la Ley Foral de Contratos Públicos.
--

G.- SOLVENCIA ECONÓMICA O FINANCIERA.

Niveles y medios de acreditación de la solvencia económica o financiera:
Declaración responsable, firmada por el representante legal de la entidad, sobre el volumen global de negocios en el ámbito de actividades objeto del contrato, referida a los tres últimos ejercicios disponibles, debiendo ser el volumen de negocios en al menos uno de los tres últimos ejercicios, igual o superior al Valor Estimado del presente contrato.
Solo presentará la documentación relativa a la solvencia la empresa propuesta como adjudicataria.

H.- SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL.

Niveles y medios de acreditación de la solvencia técnica y profesional:
La solvencia técnica y profesional para la correcta ejecución de este contrato se realizará mediante la aportación de una relación de los principales contratos o servicios de características iguales o semejantes al objeto de este contrato , efectuados durante los tres últimos años, indicando el servicio realizado, el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, debiendo acreditarse mediante justificante de realización o certificado de buena ejecución del contrato expedido por los receptores de dichos contratos o servicios o de cualquier prueba admitida en derecho.
Se considerará acreditada la solvencia técnica o profesional si se ha ejecutado, en alguno de los tres últimos años, al menos un contrato o varios contratos, que en su conjunto y en cómputo anual, sea o sean de importe igual o superior al 30% del Valor Estimado del presente contrato.
Exigencia de declaración en la que la licitadora manifieste que se compromete a adscribir a la ejecución del contrato los concretos medios personales y materiales exigidos en las Prescripciones Técnicas y propuestos en su Memoria:
SI ☐ NO ☒
Solo presentará la documentación relativa a la solvencia la empresa propuesta como adjudicataria.

I.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS PERSONAS LICITADORAS.

SOBRE ÚNICO: Documentación administrativa y Propuesta de criterios cuantificables mediante fórmulas.
En el interior del sobre/archivo electrónico se incluirán dos archivos:
1) DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE LA PERSONA LICITADORA.
a) DECLARACIÓN RESPONSABLE del licitador conforme al modelo (Anexo I.A) que se adjunta al presente

pliego, indicando que cumple las condiciones exigidas para contratar, que son las exigidas en el artículo 55 de la Ley Foral de Contratos Públicos y al tratarse de un contrato superior al umbral comunitario, también el DOCUMENTO UNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC). En el Anexo II.B del pliego tipo de cláusulas administrativas se indican las instrucciones para su obtención.

- b) Si la proposición es suscrita por personas licitadoras que participen conjuntamente o en Unión Temporal de Empresas, cada una de ellas deberá suscribir la documentación de la letra a) y se incorporará un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación que se corresponde a cada uno y se designe una persona representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo. El documento habrá de estar firmado tanto por las diversas empresas concurrentes, como por el citado apoderado.
- c) En caso de subcontratación, la persona licitadora en su declaración responsable hará constar la relación de las personas subcontratistas y de que está en posesión un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las personas que tienen capacidad para comprometer a la empresa subcontratista para la ejecución del contrato.

Se advierte que el momento decisivo para apreciar la concurrencia de los requisitos exigidos legalmente y en este pliego para contratar será el de finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

2) MEMORIA

Los licitadores deberán entregar una Memoria con la descripción general de la solución, que indique, como mínimo la plataforma y esquema de arquitectura e infraestructura para implantar los asistentes conversacionales con el objetivo de poder conocer y validar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

3) PROPUESTA DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS.

Se adjuntará debidamente cumplimentado y firmado el modelo de propuesta facilitado: ANEXO II. OFERTA CUANTIFICABLE MEDIANTE FÓRMULAS.

La documentación acreditativa del cumplimiento de los criterios de adjudicación, al igual que la solvencia, se requerirá posteriormente al licitador propuesto como adjudicatario.

J.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

El que se indique en el Portal de Contratación de Navarra que respetará un mínimo de 15 días a partir de la fecha de publicación del anuncio de licitación (de conformidad con el art. 70 de la LFCP, al haberse publicado anuncio de información previa el 16/08/2022).

K.- MESA DE CONTRATACIÓN.

SI ☒ NO ☐

Presidencia (Titular): D. Endika Alonso Irisarri (Consejero de ANIMSA) o persona en quien delegue.

Vocales (Titular): Dña. Miriam Lizarbe Chocarro (Directora Económico-Financiera de ANIMSA)

(Titular): D. Joaquín Sagües Lacasa (Director Gerente de ANIMSA)

(Titular): D. Eduardo Tuñón Gonzalo (Director de Aplicaciones de ANIMSA)

(Titular): D. Txema Aguinaga Pérez (Jefe de Atención a Usuarios de ANIMSA)

(Titular): D^a Leyre Garraleta Iriarte (Responsable TIC del Ayuntamiento de Pamplona)

Secretaría (Titular): Dña. María Sorbet Barricarte (Gestora de Asuntos Jurídicos y Contrataciones de ANIMSA)

L.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

- **Criterios de adjudicación:** descripción de los criterios de adjudicación y en su caso, subcriterios, y su ponderación:

CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS. Max. 100 puntos.**1. PRECIO (hasta 15 puntos)**

Para la valoración de la oferta económica, se dará la máxima puntuación al precio más bajo. El resto de las ofertas realizadas obtienen una puntuación de manera proporcional comparándola con la oferta más económica.

Para el cálculo de las puntuaciones se aplicará la siguiente fórmula:

Valoración criterio precio: *Puntuación máxima posible * Precio mínimo ofertado / Precio ofertado*

2. CASOS DE ÉXITO SIMILARES (hasta 20 puntos)

Se valorará con un máximo de 20 puntos la experiencia del licitador en la ejecución e implantación de casos de éxito similares, atendiendo al objeto del contrato y valorándose el canal y el trámite. De esta manera se valorará con:

- 2 puntos por cada experiencia de Chatbot y/o Voicebot que incluya el trámite de Gestión de cita previa o certificado de empadronamiento.
- 1 punto por cada experiencia adicional a la anterior que incluya el uso Chatbot o Voicebot, pero que NO incluya el trámite de Gestión de cita previa o certificado de empadronamiento.

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de este criterio de adjudicación mediante justificante de realización o certificado de buena ejecución del contrato expedido por los receptores de dichos contratos o servicios o de cualquier prueba admitida en derecho.

3. DISPONIBILIDAD DE APIS ESPECÍFICAS (hasta 10 puntos):**3.1 Disponibilidad de APIS específicas para el Tipo de Centralita (hasta 5 puntos)**

Si la solución del licitador dispone de una API para integrar la Centralita descrita en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se otorgará la puntuación posible como sigue:

- 0 puntos, si NO dispone
- 5 puntos, si dispone

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de este criterio de adjudicación a través de la documentación técnica de descripción de interfaces/API del Voicebot correspondiente.

3.2 Disponibilidad de APIS específicas para Drupal (hasta 2,5 puntos)

Si la solución del licitador dispone de una API para integrar la Aplicación y el Canal Web descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas a través de Drupal, se otorgará la puntuación posible como sigue:

- 0 puntos, si NO dispone
- 2,5 puntos, si dispone

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de este criterio de adjudicación a través de la documentación técnica de descripción de interfaces/API del Chatbot correspondiente.

3.3 Disponibilidad de APIS específicas para Wordpress (hasta 2,5 puntos)

Si la solución del licitador dispone de una API para integrar la Aplicación y el Canal Web descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas a través de Wordpress, se otorgará la puntuación posible como sigue:

- 0 puntos, si NO dispone
- 2,5 puntos, si dispone

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de este criterio de adjudicación a través de la documentación técnica de descripción de interfaces/API del Chatbot correspondiente.

4. NÚMERO DE HORAS OFERTADAS:**4.1 Nº de horas de Nuevos casos de Uso (Trámites y/o Servicios) (hasta 20 puntos)**

Se valorará con un máximo de 20 puntos el mayor valor ofertado por parte de las empresas concurrentes a la licitación en relación con el NÚMERO DE HORAS ofertadas a ejecutar durante los 12 meses siguientes a la fase de Despliegue.

Se deberá ofertar un valor numérico sin decimales que significará el número de horas que cada licitador oferte.
Se valorará el número de horas ofertadas con la siguiente fórmula:

$$P = pm * (Oi / Om)$$

Donde:

- P es la puntuación a obtener
- pm es la puntuación máxima del criterio
- Oi Número de horas ofertadas por el licitador
- Om Número de horas ofertadas por el licitador que más horas oferte

4.2 N° de horas de Monitorización y entrenamiento del sistema (hasta 25 puntos)

Se valorará con un máximo de 25 puntos el mayor valor ofertado por parte de las empresas concurrentes a la licitación en relación con el NÚMERO DE HORAS ofertadas.

Se deberá ofertar un valor numérico sin decimales que significará el número de horas que cada licitador oferte.

Se valorará el número de horas ofertadas con la siguiente fórmula:

$$P = pm * (Oi / Om)$$

Donde:

- P es la puntuación a obtener
- pm es la puntuación máxima del criterio
- Oi Número de horas ofertadas por el licitador i
- Om Número de horas ofertadas por el licitador que más horas oferte

5. CRITERIOS SOCIALES (hasta 10 puntos)

Procurar una mejora en el clima laboral, a través de acciones relacionadas con la formación y la conciliación dirigidas al personal de la empresa licitadora, redundará en una mejor calidad a la hora de la prestación del objeto del contrato, por lo que conforme al art. 64.4 de la Ley Foral de contratos se valorará:

5.1 Medidas de Conciliación de vida laboral y familiar (5 puntos): se otorgarán 5 puntos en el caso de que exista en el centro de trabajo desde donde se va a realizar la gestión y control de los trabajos un acuerdo en donde se recojan al menos 2 mejoras en materia de conciliación laboral respecto de lo previsto en el último convenio sectorial que resulte de aplicación, tales como flexibilidad de horario, vacaciones, licencias y permisos, etc. En caso contrario, se valorará con 0 puntos.

Se requerirá a la empresa propuesta como adjudicataria que aporte dicho acuerdo y acreditación de su comunicación al personal. La documentación aportada deberá corresponderse inequívocamente con la empresa licitadora y, en su caso, con su personal y/o centro de trabajo desde el que se vaya a prestar el servicio.

5.2 Formación (5 puntos): Se otorgarán 5 puntos por la acreditación de la existencia de un plan de formación que aplique a toda la plantilla de la empresa licitadora.

2- Criterios de desempate:

En el caso de que se produzca empate en la puntuación total entre dos o más licitadoras, éste se dirimirá a favor de la oferta que haya obtenido una mayor puntuación en la valoración del Criterio 7 (N° de horas de monitorización y entrenamiento del sistema). En caso de que en la aplicación de este criterio persistiera el empate, éste se dirimirá a favor de la licitadora que hubiera obtenido mayor puntuación en el Criterio 6 (N° de horas de Nuevos casos de Uso (Trámites y/o Servicios)). En caso de que en aplicación de estos criterios de desempate persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

3- Criterios para la consideración de ofertas anormalmente bajas:

20% de baja sobre el presupuesto de licitación del contrato.

Sin perjuicio de ello, la superación de tal importe no conllevará la exclusión automática del ofertante tramitándose, en su caso, el procedimiento legalmente previsto para verificar la viabilidad de la oferta previsto en el artículo 98 LFCP.

4- Umbral mínimo de puntuación exigido a la persona licitadora para continuar el proceso selectivo:Procede SI ☐ NO ☒**M.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**SI ☒ NO ☐**NO CAUSAR UN PERJUICIO SIGNIFICATIVO:**

El adjudicatario estará obligado a respetar al principio de «no causar un perjuicio significativo» (DNSH), así como colaborar en el cumplimiento de la metodología de seguimiento de las ayudas conforme a lo previsto en el PRTR, en el artículo 5.2 del Reglamento (UE) número 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021, y su normativa de desarrollo. En particular colaborará en el cumplimiento de la Comunicación de la Comisión Guía técnica 2021/C 58/01, sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo», así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de recuperación y resiliencia de España (CID), y las condiciones del etiquetado climático y digital. Ello incluye también el cumplimiento de las condiciones específicas asignadas previstas en el Componente 2, así como en la I.6 en la que se enmarcan dichos proyectos.

ÉTICA PROFESIONAL

La entidad adjudicataria se compromete a conocer el contenido del [Código Ético de ANIMSA](#), entender su alcance y contenido y asumir responsablemente el cumplimiento de los valores y principios éticos que se establezcan en el mismo, a través de la correspondiente declaración responsable (Anexo I).

ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

La solución implantada deberá ser conforme con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad según lo señalado en la Instrucción Técnica de Seguridad

OTROS

En aquellos casos de uso que conlleven la comunicación de datos personales a la contratista, será condición especial de ejecución, de carácter esencial, el sometimiento del contratista a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (art. 66 LFCP).

N.- PENALIDADES ESPECÍFICAS.SI ☐ NO ☒**Ñ.- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL A PRESENTAR POR LA PERSONA ADJUDICATARIA.**SI ☐ NO ☒**O.- POSIBILIDAD DE SUBCONTRATACIÓN.**SI ☒ NO ☐Comprobación de pagos a subcontratistas: SI ☐ NO ☒**P.- SEGURIDAD Y SALUD.**Exigencia de Plan de Seguridad y Salud: SI ☐ NO ☒**Q.- CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN.**SI ☐ NO ☒

R.- SUBROGACIÓN.

SI, ver Anexo III ☐ NO ☒

S.- PREVISIÓN DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

SI ☐ NO ☒

T.- OTRAS CONSIDERACIONES.

FORMALIZACIÓN

El contrato se formalizará electrónicamente en el plazo máximo de 5 días naturales contados desde el día siguiente a la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación.

CLÁUSULAS SOCIALES

a) Que el contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

b) Que la oferta económica deberá ser adecuada para que la persona adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

TRANSPARENCIA PÚBLICA DE LAS ADJUDICACIONES

Las personas licitadoras al presentar su oferta aceptan voluntariamente que se dé transparencia a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización tal y como se establece en el artículo 66 LFCP.

U.- ÍNDICE DE ANEXOS.

ANEXO I.	Modelo de declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar.
ANEXO II.	Modelo de oferta cuantificable con fórmulas.
ANEXO III	Medidas de seguridad a implementar por la persona encargada del tratamiento
ANEXO IV	Declaración de Ausencia de Conflicto de Intereses (DACI)
ANEXO V	Declaración de cesión y tratamiento de datos en relación con la ejecución de actuaciones del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)
ANEXO VI	Declaración de compromiso en relación con la ejecución de actuaciones del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)