

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DENOMINADO “COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL PATRIMONIO GESTIONADO POR LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL”.**

### **CONTENIDO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

#### **1.- APOYO EN LOS TRABAJOS DE FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS INGRESOS GENERADOS POR LA GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**

1.1.- Gestionar y tramitar a su cargo (incluida la edición e impresión), en la forma y con la periodicidad que se establezca, los documentos de pago de recibos resultantes de los ficheros informáticos (pdf, etc.) que entregue la Agencia y que contendrán los recibos (con todos sus desgloses que se corresponderán con partidas presupuestarias) de todas las viviendas, garajes y locales que formen parte del patrimonio de la Agencia en el momento de la adjudicación, así como de cualquier otra promoción que pase a formar parte del mismo desde el momento de su entrega a los adjudicatarios, cualquiera que sea su régimen de cesión y durante toda la vigencia del presente contrato.

1.2.- Gestionar la facturación y recaudación, vinculada a los inmuebles incluidos en la denominada aplicación de “créditos hipotecarios”. Se realizarán, cuando sea requerido por la Agencia, todos los trabajos técnicos y de apoyo necesarios para que, en el menor plazo posible, se lleve a cabo la facturación de estos inmuebles a través del programa informático general de facturación de inmuebles de la Agencia.

1.3.- Poner al cobro todos los recibos que la Agencia le encomiende siguiendo, en todo caso, las instrucciones que hayan sido dadas por el director del contrato al coordinador general, teniendo como objetivo incrementar el número de recibos con domiciliación bancaria, facilitando listados y ficheros mensuales especificando las altas de domiciliaciones bancarias.

1.4.- Mensualmente, justificar documentalmente y a través de ficheros informáticos (pdf etc.) la recaudación efectuada de todos los inmuebles (viviendas, garajes y locales) gestionados por la Agencia.

Hasta su definitiva incorporación al sistema informático de la Agencia, junto con estos ficheros, se entregarán listados mensuales de “Resumen de Ingresos” de los “Deudores” y los listados del “Capital pendiente de facturar” de los denominados “créditos hipotecarios”.

Los modelos de estos listados se facilitarán una vez adjudicado el trabajo y siempre con los siguientes requisitos: separado por ejercicios presupuestarios, diferenciado por régimen de cesión y por las distintas aplicaciones presupuestarias.

Tanto los ficheros informáticos como los listados se realizarán mensualmente, entregándose en las Oficinas de este Organismo, en el Servicio o Unidad responsable de estos procesos dentro de la



Subdirección General de Administración, dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente al que corresponda el vencimiento facturado y cobrado, debiendo coincidir siempre con lo efectivamente ingresado en las cuentas restringidas abiertas por el Organismo a tal efecto.

En la gestión de los créditos hipotecarios la empresa adjudicataria deberá disponer de la aplicación informática precisa.

1.5.- Deberán realizar, con los requisitos o requerimiento de las normas interbancarias que regulen este tipo de operaciones, y con los datos de la facturación que la Agencia les entregue cada mes, dos tipos de actuaciones:

- a) Ficheros (pdf) con todos los recibos domiciliados para su gestión y seguimiento ante la Entidad Bancaria en la que el Organismo tenga la cuenta restringida dispuesta al efecto.
- b) Los documentos codificados que permitan el pago, en las oficinas de la citada Entidad Bancaria (o en cualquier entidad colaboradora), de los recibos de mes corriente que carezcan de domiciliación, así como de los recibos pendientes de pago de vencimientos anteriores, cuando este sistema se implante. Estos modelos serán aprobados por la Agencia con carácter previo al inicio del trabajo.

En La Entidad Bancaria en la que la Agencia tenga la cuenta restringida, en la que se abonará el total del importe de los recibos domiciliados, se cargarán al final del período de cobro las cantidades correspondientes a los recibos devueltos por la citada entidad bancaria. El coste de esta gestión, así como de cualquier otra comisión que se genere por la gestión del cobro de recibos, tanto domiciliados como indomiciliados, será a cargo de la empresa que resulte adjudicataria que reintegrará dichos importes en la citada cuenta restringida.

1.6.- Retirar de la gestión de cobro los recibos que se le indiquen, correspondientes a los derechos anulados por la Agencia. Esta entrega se realizará en un Acta, cuyo modelo se especificará, siendo en todo caso su desglose nominal y diferenciado por ejercicios y aplicaciones presupuestarias, de los recibos anulados, así como su importe, para efectuar el descargo en la gestión de los mismos.

1.7.- Cobrar intereses en los supuestos que se indiquen por el Organismo y con los criterios que éste marque, a través del Director del contrato.

1.8.- Tener a disposición de la Agencia los datos de los ingresos y los recibos impagados, así como cualquier otra documentación que se solicite. Siempre dispondrá de la documentación necesaria para la realización de los arqueos, conciliaciones, auditorias y controles internos que en cualquier momento la Agencia considere oportuno realizar.

1.9.- La redacción, emisión, custodia, control, diligencia y reparto, a cargo del contratista de toda la documentación referida a los procesos de facturación, a los preavisos de pago, a la reclamación de deudas, a los requerimientos de pago extrajudiciales, a la preparación de toda la documentación necesaria para las reclamaciones de cantidades, cualquiera que sea el medio utilizado por la Agencia para ello, incluso aquellos que deban tener obligado trámite notarial, y en general todos aquellos documentos no relacionados anteriormente que puedan tener incidencia en la facturación y recaudación del inmueble.



Además, deberá hacer la comprobación de aquellos documentos referidos en el párrafo anterior que por cualquier circunstancia fueran devueltos sin notificar, realizando el análisis de las causas que han motivado cada devolución, incluida visita al inmueble objeto de la facturación si se considera necesario y debiendo instar en cada caso el procedimiento correcto para su subsanación. A tal efecto se informará mensualmente de las incidencias detectadas y los posibles cambios exigidos en la base de datos de la Agencia, aportando para ello el correspondiente informe y documentación justificativa.

1.10.- Deberá desarrollarse mensualmente una memoria separada y específica de la Gestión de Cobro de recibos que no tengan domiciliado su pago en una cuenta corriente de una Entidad Bancaria, especificando todas las incidencias surgidas en dicho proceso.

1.11.- Cursar las notificaciones que requiera cualquier actuación conectada con los procesos de recaudación, así como entrega y recogida de documentación en los domicilios de los administrados en relación con el objeto del contrato, así como de cualquier otra notificación que pudiera constituir generación de ingresos a favor de la Agencia.

1.12.- Presentación de las cifras de recaudaciones del mes anterior, globales y desagregadas, con el nivel de detalle que se le concrete por parte del Director del contrato.

## **2.- APOYO EN LOS TRABAJOS DE GESTIÓN DE LOS TRIBUTOS REMITIDOS A LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**

Apoyar a la Agencia en la tarea de pago de los tributos que afectan a su Patrimonio, especialmente, el Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI), la Tasa por gestión de residuos sólidos (TRU), la Tasa por paso de vehículos (Vados) y el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalías); disponiendo de personal específico para la realización de esta función.

Este apoyo en materia de tributos afectará tanto a aquellos reclamados a la Agencia en vía voluntaria como en vía ejecutiva, y consistirá en:

1. La generación de los ficheros correspondientes a los recibos girados a la Agencia que no tengan soporte informático, así como en la creación de cualquier otro fichero de baja o modificación que afecte a los datos de los cargos reclamados y que hayan sido entregados en soporte documental para facilitar su gestión. También realizarán la carga de estos ficheros en la aplicación informática de gestión de tributos (GTRI).
2. La depuración de los listados de inmuebles que sean resultado de los cruces de datos entre la Agencia y los Ayuntamientos.
3. La aportación de la información necesaria para la realización de las modificaciones pertinentes en las bases de datos como consecuencia de la documentación e información tributaria remitida por las Entidades Locales, redactándose y presentándose, a tal efecto, el correspondiente informe.



4. Comprobación de la coincidencia del inmueble con la realidad física, registral y catastral, y su titular y, finalmente, en la localización de cuanta información necesite la Agencia para la defensa de su patrimonio e intereses en materia tributaria.

Asimismo, deberán apoyar a la Agencia en la labor de repercusión de las tasas e impuestos que resulten procedentes, con ocasión de la facturación mensual de los arrendamientos, mientras esta repercusión no pueda realizarse de forma automatizada por los programas de gestión de la misma. Esta repercusión también incluye los derechos de superficie cuando proceda.

Concretamente, en materia de vados, deberán colaborar con la Agencia, siguiendo todas sus instrucciones, en la identificación, regularización y demás trámites que resulten pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de tributos y que afecta a todos los vados girados a la Agencia de Vivienda Social, se correspondan o no con promociones gestionadas por ésta. En especial, se llevará a cabo una importante labor de contacto con Comunidades de Propietarios y Juntas Administradoras para la gestión de los cambios de titularidad que resulten pertinentes. Asimismo se contactará con Ayuntamientos y Juntas de Distrito, apoyando a la Agencia en las gestiones necesarias para la defensa de sus intereses.

El trabajo que afecta a los cargos en vía voluntaria y liquidaciones complementarias será prioritario, a fin de proceder a su depuración y elaboración y carga de los correspondientes ficheros. Salvo incidencia, la entrega de los ficheros deberá realizarse en el plazo máximo de 5 días.

En cuanto al trabajo que afecta a los cargos de periodos en vía ejecutiva, en su tratamiento se tendrán en cuenta, fundamentalmente, dos criterios:

1. Concentrar la labor de depuración y cruce en aquellos recibos pendientes de identificación de acuerdo con los criterios de prioridad que se marquen desde la Agencia.
2. Resolución de aquellas incidencias individualizadas que se soliciten por la Agencia en base a reclamaciones puntuales de los Ayuntamientos o de los interesados.

En el caso de ficheros de recibos en ejecutiva, su entrega se reduce a un plazo máximo de 2 días.

En materia de plusvalías, y en relación con las ventas que se gestionen en la Subdirección General de Administración, se cumplimentarán los documentos normalizados previstos en las distintas Administraciones locales para la liquidación del impuesto, y se presentará dicha documentación, para su registro, en la Administración local competente, siguiendo las instrucciones de la Agencia.

### **3.- APOYO EN LOS TRABAJOS DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE REDUCCIONES DE LA RENTA DE LOS INMUEBLES QUE FORMAN PARTE DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**

3.1.- Según instrucciones de la Agencia, será obligación del contratista, atender, procesar y apoyar administrativamente en los trámites de reducción de la renta. Este procedimiento está regulado por la Orden de 4 de febrero de 1999 que desarrolla el Decreto 226/98 de Reducción del precio de la renta de las viviendas administradas por la Agencia.



Esta normativa establece factores de reducción de renta, que exclusivamente se aplicarán a viviendas en régimen de alquiler gestionadas por la Agencia, extendiéndose este beneficio a las plazas de garaje vinculadas a dichas viviendas.

3.2.- La empresa que resulte adjudicataria quedará obligada a facilitar, cuando así sea requerido, información documental e informática de esos procesos, su situación y su estado estadístico. Asimismo, deberá realizar, y justificar en la misma forma a la Agencia, las funciones de seguimiento, comprobación y recogida de documentación para la verificación de la continuidad de las condiciones que determinaron la concesión de la reducción de precio de la renta.

El intercambio de la información entre la empresa y la Agencia se realizará de forma telemática, siempre que ello sea posible. La empresa adjudicataria debe generar un fichero de carga de reducciones que sea compatible con los programas de las Agencia.

#### **4.- APOYO EN LOS TRABAJOS DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE MOROSIDAD DERIVADOS DE LOS INMUEBLES QUE FORMAN PARTE DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**

4.1.- En relación a los recibos que estén pendientes de cobro a fecha de inicio del presente contrato así como con la morosidad que se genere a partir de ese momento, el contratista deberá impulsar todos los trámites del proceso de lucha contra la morosidad, de acuerdo con las reglas fijadas al respecto por la Agencia. Deberá informar mensualmente de la evolución de cobro, así como proponer cualquier actuación o mejora que el contratista considere oportuna para la consecución del objetivo de disminuir dicho pendiente de cobro.

El contratista deberá aportar un protocolo de morosidad cuyo contenido deberá ser aprobado por el Director del Contrato y que en cualquier caso incluirá los siguientes extremos:

1. Atender, gestionar y proponer la firma de los denominados compromisos de pago aplazado, y fraccionamiento de recibos, facilitando, cuando así sea requerido, información documental e informática de esos procesos, su situación y estadísticas, siguiendo las instrucciones de la Agencia de Vivienda Social.
2. Realizar todas las notificaciones necesarias dentro del proceso de morosidad tendente a comunicar a los interesados el momento de tramitación del expediente.
3. Elaborar y presentar expedientes con propuesta de actuación judicial cuando se hayan agotado todas las vías de acuerdo extrajudicial (compromisos de pago)

4.2.- Asimismo se llevarán a cabo actuaciones que impidan la prescripción de deudas contraídas con la Agencia, para ello se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

1. Se realizará un seguimiento específico de los plazos de prescripción de las deudas contraídas con la Agencia para que no se produzca la prescripción de las mismas.
2. Practicar las notificaciones del documento que corresponda según la fase en la que se



encuentre el proceso de morosidad.

3. Se adjuntará mensualmente la documentación acreditativa de las gestiones realizadas para la interrupción de dicha prescripción.
4. Se realizarán anualmente campañas de interrupción de la prescripción, especialmente cuando la morosidad afecta a organismos o entidades públicas arrendatarias de inmuebles propiedad de la Agencia.

4.3.- El contratista vendrá obligado con carácter mensual a realizar un análisis de los resultados de los procesos específicos de lucha contra la morosidad, así como de las propuestas de mejora para la gestión eficiente de la deuda pendiente, y todo ello conforme a los criterios e instrucciones proporcionados por la Agencia de Vivienda Social.

## **5.- APOYO EN LA GESTIÓN DE LOS BARRIOS EN REMODELACIÓN**

Forma parte del objeto social del organismo, acometer las operaciones de renovación y remodelación de los barrios acogidos a lo dispuesto en el Real Decreto 1133/1984, sobre actuaciones de remodelación y realojamiento en determinados barrios de Madrid y la Disposición Adicional Primera del Decreto 100/86, de 22 de octubre, por el que se regula la cesión en arrendamiento de las viviendas de Protección Oficial de Promoción Pública.

Este objeto implica al contratista la realización de los siguientes trabajos:

- 5.1.- Elaborar una planificación de las visitas a realizar en las zonas de derribo prioritario, con el fin de comprobar el estado de ocupación de los inmuebles y analizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa, para tener derecho a ser realojado.
- 5.2.- En caso de detectarse situaciones de irregularidad, deberá informar a la Agencia.
- 5.3.- Ordenar y documentar los expedientes, listados y documentos de todo tipo necesarios para la gestión de las remodelaciones.
- 5.4.- Colaborar con la Agencia en la elaboración del cronograma de actuaciones sobre los barrios, sometida siempre a la aprobación de la Agencia.
- 5.5.- Participar y auxiliar en todas las gestiones que sean necesarias con los demás departamentos de la Agencia, Organismos y Entidades Públicas, asociaciones de vecinos, colectivos ciudadanos, mudanzas, compañías suministradoras, etcétera, que sean necesarios para el buen fin de los procesos de remodelación.
- 5.6.- Colaborar con la Agencia en la celebración de los sorteos previos a la adjudicación de viviendas;



5.7.- Entrega y recogida de documentación en los domicilios de los administrados en su caso, incluido la práctica de las notificaciones que fueran necesarias.

5.8.- Apoyo a la Subdirección General de Administración en todos los trámites que se requieran de entrega a los adjudicatarios de llaves, contratos y el resto de documentación administrativa y técnica necesaria

5.9.- Facilitar un cronograma de inicio y finalización de los realojos, que incluya la previsión del tiempo necesario para actividades necesarias y complementarias (suministros, mudanzas, etcétera), y todo ello de acuerdo con los criterios que al efecto le sean suministrados por la Agencia.

5.9.- Informar, relacionarse y comunicarse con los adjudicatarios o afectados de las operaciones de remodelación ordenadas por la Agencia; en particular, en todo momento se deberá suministrar toda la información que, como consecuencia de dicha relación, el contratista obtenga en lo que hace referencia a la situación general del barrio, las reclamaciones mayoritarias de los vecinos, peticiones de las asociaciones con implantación en las zonas afectadas por la remodelación.

5.10.- Colaborar en la elaboración de censos, confección de listados, sorteos de viviendas, realojamientos, y contratación con los titulares, correspondientes a aquellos grupos que se encuentren incluidos en los procesos propios de la Remodelación o Rehabilitación de Patrimonio, y que así les sea solicitado por la Agencia, en virtud de Convenios y compromisos asumidos por el mismo.

5.11.- Colaborar en la gestión de las bajas de todos los suministros, en las promociones a derribar, que estén a nombre de la Agencia, de forma inmediata una vez finalizados los traslados.

## **6.- APOYO A LA CONTRATACIÓN, ENTREGA DE INMUEBLES Y GESTIÓN DE SUMINISTROS**

### **6.1.- Contratación y entrega de inmuebles**

El trabajo descrito en este punto se desarrollará sobre aquellos inmuebles objeto de arrendamiento cualquiera que sea el origen de la adjudicación de la que traiga causa (Decreto 52/2016, de 31 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el parque de Viviendas de emergencia social y se regulan los procedimientos de adjudicación de viviendas de la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid (BOCM nº 133, de 6 de junio,) Decreto 13/2018, de 13 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los procedimientos de adjudicación y de cambio de las viviendas vinculadas a operaciones de realojo de poblados chabolistas (BOCM nº 64, de 15 de marzo), artículo 17 de la Ley 9/2015 de 28 de diciembre de medidas fiscales y administrativas, o cualquier otra normativa en vigor que afecte a inmuebles gestionados por la Agencia de Vivienda Social).

El objetivo será conseguir su cesión en arrendamiento, apoyando a la Subdirección General de Administración en todos los trámites que se requieran para la entrega a los adjudicatarios de los inmuebles.

El contratista deberá realizar las siguientes actuaciones:





1. Ofrecer apoyo y asistencia en el acto de entrega de inmuebles, y especialmente en el acto de entrega de viviendas organizado por la Consejería competente en materia de vivienda. Entre otras actuaciones, deberán ordenar y entregar a los adjudicatarios las llaves, contratos y el resto de documentación administrativa y técnica que sea precisa para el alta de suministros.
2. Colaborar en la organización de los actos de entrega de garajes vinculados o no a las viviendas, cuando por diversas circunstancias no se haya realizado la entrega conjunta de ambos inmuebles, mediante el procedimiento de sorteo o subasta según proceda en cada caso, prestando apoyo y asistencia en los trabajos previos (comprobación física, medición e inspección de los aparcamientos y plazas, levantamiento de planos, comprobación de cumplimiento de dimensiones mínimas de las plazas, identificación y correspondencia física, registral, catastral y Base de datos institucional), realización material del sorteo y el acto de entrega, en su caso, reuniendo, ordenando y entregando a los adjudicatarios las llaves y la documentación administrativa y técnica necesaria, así como el apoyo y colaboración en la edición de los contratos de arrendamiento, previa conformidad de la Subdirección General de Administración.
3. Entrega y recogida de documentación en los domicilios de los administrados en caso de que sea necesario, incluido en su caso la práctica de las notificaciones oportunas.
4. Realizar una comprobación tanto física como documental, con carácter previo a la entrega de una nueva promoción, y en la fecha que al efecto sea fijada por la Subdirección General de Administración de forma que se asegure mediante informe remitido al efecto que no existe ninguna objeción para su inmediata puesta a disposición de los adjudicatarios, tanto desde el punto de vista físico como desde el punto de vista jurídico. En el caso de que en esta comprobación se observasen deficiencias de cualquier tipo, las mismas deberán ser puestas en conocimiento de la citada Subdirección General lo antes posible, con explicación de la naturaleza del problema advertido y propuesta que facilite su más rápida solución.
5. Informar a los beneficiarios de las adjudicaciones, trasladando documentadamente a la Agencia cualquier queja o reclamación de los adjudicatarios.

## 6.2.- Gestión de suministros:

Colaborarán en la regularización de los contratos de suministros que tienen como titular a la Agencia, a fin de determinar si han de permanecer a nombre de la misma o si procede gestionar el cambio de titularidad a favor de los usuarios, ya sean personas físicas, Comunidades de Propietarios o Juntas Administradoras. Asimismo prestarán su apoyo en las altas que resulten necesarias, a petición de la Agencia Asimismo prestarán su apoyo en las altas que resulten necesarias.

El apoyo a la Agencia en este trabajo, implicará contactar con empresas suministradoras así como con todos los posibles interesados en el contrato, siguiendo, las instrucciones del personal de la





Subdirección encargado de su gestión. Y elaborarán los informes pertinentes que permitan conocer a fecha cierta el número de contratos titularidad de la Agencia, y practicar las notificaciones que la comunicación con los interesados requiera.

## **7.- APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES Y GESTIONES PREPARATORIAS PARA LA ESCRITURACIÓN POR VENTA (VIVIENDAS, TRASTEROS, GARAJES Y LOCALES)**

### **7.1 Apoyo en los trabajos de comercialización de inmuebles**

El trabajo descrito en este punto se desarrollará tanto sobre aquellas viviendas objeto de ofertas de venta en años anteriores en los que los adjudicatarios no hubieran aceptado las mismas y la soliciten a lo largo de la vigencia del contrato, como en aquellos otros, que marque como objetivo de venta la Subdirección General de Administración. Igualmente, se desarrollará sobre aquellos garajes no vinculados que se encuentren total o parcialmente libres y locales que la Agencia de Vivienda Social decida comercializar. El objetivo será conseguir su cesión en venta, utilizando para ello el procedimiento que legalmente corresponda.

Para todo ello deberán realizarse los siguientes trabajos:

1. Comprobación de la inscripción registral, en su caso, de los inmuebles, sus linderos, el coeficiente de participación que le corresponde, la superficie útil y construida, practicando, en su caso, las mediciones que fueran necesarias, así como las verificaciones postales pertinentes. Asimismo, comprobación de los datos catastrales de la finca y su correlación con el Registro de la Propiedad, con la descripción de Obra Nueva y División Horizontal cuando así conste y con la base de datos que gestiona el Patrimonio de la Agencia, a efectos de una identificación correcta del inmueble, que se reflejará en la referencia catastral que ha de figurar en la escritura pública de compraventa.
2. En los garajes a comercializar se deberá realizar un informe exhaustivo sobre el estado físico y jurídico de los mismos. Siempre que sea preciso, se deberán levantar planos de los mismos que contemplen toda la información que precise la Agencia.
3. En el caso de que se trate de locales a comercializar, bien a través de subasta, venta directa o venta al arrendatario, se deberá realizar un informe exhaustivo que contenga todos los requisitos contemplados en el apartado 1. Siempre que sea preciso, se deberán levantar planos de los mismos que contemplen toda la información que necesite la Agencia.
4. En el transcurso de los 30 días siguientes a la fecha en que se encargue el estudio para la oferta de venta de los inmuebles fijados por la Agencia, el contratista deberá entregar dictamen a la unidad administrativa correspondiente, fundamentado en derecho, en el que se comprenda:
  - a) Situación legal en la que se encuentra los inmuebles.
  - b) Relación de inmuebles vinculados, en su caso.
  - c) Estado registral de los mismos (cuotas de participación de los inmuebles, linderos,



- superficies, existencia de elementos comunes, porterías, locales, garajes).
- d) Situación catastral y coordinación con el Servicio de Gestión Económica en esta materia.
  - e) Informe de las irregularidades existentes.
  - f) Régimen legal aplicable si se trata de viviendas libres o viviendas con protección.
  - g) Comprobación de la existencia de plazas de garaje en el grupo a ofertar, especificando su vinculación o no a las viviendas de la promoción, ya sea mediante la calificación del grupo o mediante vinculación contractual.
5. Notificación fehaciente de las cartas o documentos de oferta de venta a los titulares de los inmuebles objeto de las ofertas por la Agencia.
  6. Realizar las ofertas de venta de los inmuebles correspondientes a las promociones objeto de estudio, una vez aprobado el Informe señalado en el apartado 4, así como las que procedan de solicitudes de compra realizadas por los titulares individualmente.
  7. Prestar la colaboración necesaria a la Agencia, recopilando de los interesados la documentación que sea precisa y apoyando presencialmente en los actos de firma.
  8. Ofrecer apoyo y asistencia a la Agencia en la visita que quieran realizar los interesados a los inmuebles objeto de comercialización, cuando ello sea necesario.

## **7.2 Labores preparatorias para la elevación a público de los contratos privados de compraventa, escrituración, subsanación de escrituras ya otorgadas y expedientes de reanudación del tracto sucesivo.**

Es obligación de la Agencia elevar a documento público los contratos privados de compraventa, garantizando, además, en los supuestos de venta aplazada, la parte del precio aplazado no vencido, bien mediante la correspondiente hipoteca o aval bancario a favor de la Agencia o, bien mediante la inscripción de la condición resolutoria correspondiente.

Por otra parte, en los casos en los que se detecte error en las escrituras públicas ya otorgadas, deberá procederse a su subsanación. Igualmente hay ocasiones en que resulta necesario tramitar expedientes de reanudación del tracto sucesivo.

En este sentido, deberá apoyar técnicamente a la Subdirección General de Administración en la tramitación de las solicitudes de elevación a público de contratos privados de compraventa y subsanación de escrituras otorgadas con anterioridad así como expedientes de reanudación del tracto sucesivo y todo ello de la siguiente manera:

1. Preparar la documentación necesaria para dichas tareas facilitando, respecto de los expedientes que se le soliciten:
  - a) Copia de la Declaración de Obra Nueva y División Horizontal del inmueble a escriturar y/o subsanar.



- b) Copia del contrato privado de compraventa que conste en el expediente.
- c) Copia de la Resolución de Adjudicación del inmueble a favor del titular.
- d) Copia de la Resolución de Calificación de la promoción a la que corresponda el inmueble a escriturar.
- e) Copia del documento de pago del inmueble, y en su caso, del Certificado de amortización correspondiente.

2. Prestar la colaboración necesaria a la Agencia, recopilando de los interesados la documentación que sea precisa y apoyando presencialmente en los actos de firma.

En común, para todas las actuaciones de venta, elevación a público, reanudación del tracto sucesivo y subsanaciones, la empresa adjudicataria gestionará la liquidación de tributos, especialmente la presentación de la autoliquidación, con carácter de exenta, del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) en los Ayuntamientos competentes y su correspondiente digitalización; y presentar la documentación requerida por la normativa específica de cada Municipio.

Asimismo, finalizadas las actuaciones con el interesado, el contratista estará obligado a ordenar la documentación de cada titular y remitir la documentación completa al expediente personal en el archivo de la Agencia debidamente relacionada; con carácter previo a este envío, deberán haberse digitalizado todos los documentos.

## **8.- COLABORACIÓN EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**

El proceso de seguimiento de inmuebles propiedad de la Agencia de Vivienda Social o gestionados por ésta tiene como principal objetivo la verificación de la ocupación de los inmuebles de la Agencia por parte de los adjudicatarios legales.

Este proceso de seguimiento se entenderá aplicable, en todo caso, a los inmuebles que sean propiedad de la Agencia, en su caso, o gestionados por ésta. Asimismo, se podrá requerir la realización de visitas a inmuebles cuya titularidad jurídica resulte dudosa a la vista de la documentación obrante en el expediente, así como aquellos en los que no sea posible acreditar documentalmente su venta por parte de la Agencia o bien se trate de inmuebles vendidos por la Agencia mediante la modalidad de precio aplazado o crédito hipotecario y que los adquirentes tengan deuda con la Agencia.

Las visitas que se realicen irán dirigidas a:

- a) Comprobar si existen inmuebles desocupados.
- b) Comprobar que las viviendas están destinadas a ser vivienda habitual.
- c) Comprobar que los locales se destinan a la actividad autorizada y que los garajes se destinan a aparcamiento de vehículos.
- d) Comprobar que los inmuebles no han sido cedidos ilegalmente.
- e) Realizar las comprobaciones necesarias a todos aquellos inmuebles que requieran un



seguimiento específico, según lo solicite el Director del contrato.

Las visitas llevadas a cabo por el equipo de visitadores se deberán realizar en horarios que garanticen una presencia física de los ocupantes, dotando de máxima relevancia dentro del contrato al concepto de "CONTACTO" con el ocupante.

El proceso de seguimiento se llevará a cabo de dos formas:

### **1.- Visitas periódicas**

Las visitas periódicas tendrán por objeto llevar a cabo una revisión del patrimonio de la Agencia en su totalidad dentro de cada ciclo. Se entenderá que cada ciclo comprende 12 meses.

Las visitas a realizar se planificarán por promociones. En cada visita a una promoción y a fin de actualizar la base de datos de la Agencia, siempre que sea posible, se recabarán los nombres, teléfonos y mail de administradores y presidentes así como los datos de contacto de los ocupantes legales de las viviendas.

Estas visitas se realizarán de la siguiente manera:

#### **A) VIVIENDAS**

Cuando los visitadores acudan a las promociones objeto del presente contrato se identificarán convenientemente. Las visitas tienen por objeto determinar si el ocupante de la vivienda es el adjudicatario y su unidad familiar o si ésta está ocupada por alguien sin título. Por ello se solicitará en todo caso, a quien se encuentre en la vivienda, el DNI o cualquier otro documento que demuestre su identidad.

En aquellas viviendas que no atienda persona alguna, serán objeto de visitas posteriores. Estas visitas se llevarán a cabo tanto en turno de mañana como de tarde-noche, y serán objeto de inspección durante dos meses para tratar un contacto efectivo. En estos casos, se realizarán un máximo de cinco visitas por ciclo repartidas de la siguiente manera: dos visitas en turno de mañana a diferentes horas, dos visitas en turno de tarde-noche a diferentes horas y una visita en fin de semana o festivo. También se recabará información de vecinos y de los representantes de la Comunidad, al objeto de constatar si la vivienda está ocupada o no.

En caso de falta de contacto reiterado, se podrá, a juicio de la Agencia, enviar un requerimiento al adjudicatario de la vivienda en cuestión, en el que se le solicitará que aporte facturas de los consumos de luz, agua y gas de los últimos seis meses. De esta manera se podrá comprobar si la vivienda está siendo habitada o no.

Por otra parte, si la persona con la que se contacta en la vivienda no quiere facilitar datos o no abre la puerta, se contactará con el presidente, administrador o vecinos para tratar que verifiquen quién ocupa la vivienda.

Si se comunica que el adjudicatario ha fallecido, los visitadores informarán a quienes se encuentren en la vivienda que deben acudir a la Agencia para tratar de regularizar su situación.



En consecuencia, del resultado de estas visitas en las que se detecta alguna incidencia en la ocupación del inmueble, se trasladará un informe a la Agencia en los siguientes términos, en los casos en que procedas siguiendo para su emisión las directrices de la Agencia:

- a) Que el ocupante del inmueble es persona distinta al adjudicatario
- b) Que el adjudicatario ha fallecido indicando, en su caso, si reside otra persona o si se encuentra deshabitada.
- c) Que la persona que atiende no quiere facilitar datos, habiendo intentado previamente contactar con presidente, administrador o vecinos para confirma su identidad.
- d) Que el inmueble está desocupado.
- e) Que el inmueble está ocupado ilegalmente.
- f) Que existen indicios para pensar que hay un subarriendo

Este informe se entregará en el modelo que la Agencia determine, aportando toda la información que el visitador recabe.

## B) LOCALES

En las visitas a los locales, los visitantes tendrán como objetivo comprobar lo siguiente: que se encuentran ocupados por sus legítimos titulares y que éstos se encuentran desarrollando la actividad para la cual se les adjudicó.

En aquellos locales que no atienda persona alguna, serán objeto de visitas posteriores. Estas visitas se llevarán a cabo tanto en turno de mañana como de tarde-noche, y serán objeto de inspección durante dos meses para tratar un contacto efectivo. También y siempre que ello sea posible, se tratará de recabar información de vecinos de otros locales, al objeto de constatar si el local está ocupado o no.

En consecuencia, del resultado de estas visitas en las que se detecta alguna incidencia en la ocupación del inmueble, se trasladará un informe a la Agencia de acuerdo con el modelo que ésta indique aportando toda la información que el visitador recabe.

- a) Que el ocupante del inmueble es persona distinta al adjudicatario
- b) Que el adjudicatario ha fallecido indicando, en su caso, si el local lo ocupa otra persona o si se encuentra vacío y sin actividad aparente.
- c) Que la persona que atiende no quiere facilitar datos.
- d) Que el inmueble está desocupado.
- e) Que el inmueble cuya visita se ha solicitado por la Agencia no ha sido localizado.
- f) Que el inmueble está ocupado ilegalmente.
- g) Que existen indicios para pensar que hay un subarriendo

En el caso de que el local cuya visita se ha solicitado no se encuentre o que exista discrepancias para identificarlo con los datos de la base de datos, se llevará a cabo un estudio de todos los locales que formen la promoción con el objeto de poder identificar el local en cuestión.



Para ello se realizarán todas las actuaciones que sean necesarias tales como comprobación de la inscripción registral, en su caso, de los inmuebles, sus linderos, el coeficiente de participación que le corresponde, la superficie útil y construida, practicando, en su caso, las mediciones que fueran necesarias, así como las verificaciones postales pertinentes. Asimismo, comprobación de los datos catastrales de la finca y su correlación con el Registro de la Propiedad, con la descripción de Obra Nueva y División Horizontal cuando así conste y con la base de datos que gestiona el Patrimonio de la Agencia, a efectos de una identificación correcta del inmueble. Como resultado de este trabajo se entregará un informe detallado a la Agencia donde se proponga las soluciones oportunas, adjuntando la documentación que sirve de base a dicho informe.

De cara a lograr la ordenación y depuración del patrimonio de la Agencia, se llevará a cabo por la adjudicataria del contrato, la visita de todos los locales que en la base de datos de la Agencia consten como libres. Se visitará cada uno de ellos previo estudio jurídico y registral de cada uno y se elaborará una ficha por cada uno donde se incluya un plano del mismo así como todo aquello que sea necesario para su correcta identificación.

### C) GARAJES

Se comprobará el estado en el que se encuentra el garaje, cotejando con la base de datos de la Agencia el estado de la facturación del mismo. Si existe discrepancia se remitirá en la semana siguiente a la visita un informe a la Agencia donde consten las diferencias entre la situación física y la base de datos y se proponga una posible solución a las discrepancias encontradas.

En el caso de que se encuentre en funcionamiento se comprobará si las plazas están debidamente señalizadas y si se está realizando un adecuado uso del mismo. En caso contrario, se aportarán a la Agencia fotografías que revelen su uso indebido. Igualmente si se detectan desperfectos o coches abandonados, se comunicarán a la Agencia.

Las visitas a los garajes se completará con un informe relativo a los pasos de vado existentes físicamente, dirección de entrada y/o salida de los garajes, su correlación con los datos de Obra Nueva y se incluirá el nº de placa de vado que aparece señalizada o en su caso, se informará de la necesidad de proceder a su legalización.

### **2.- Visitas dirigidas**

Dentro de este grupo de visitas, se incluyen las siguientes:

- a) Solicitudes por parte del Director del Contrato de visitas a uno o varios inmuebles (vivienda, local, garaje y/o trastero) ante la denuncia o sospecha de posibles irregularidades en el uso u ocupación de los mismos. La finalidad de estas visitas es confirmar o no las infracciones que presumiblemente se estuvieren cometiendo.

En estos casos se acudirán al inmueble de referencia tantas veces como fuere necesario, al objeto de recabar toda la información posible, referida lógicamente al objeto de la denuncia o sospecha. Se hablará con vecinos y con los representantes de la Comunidad de Propietarios.



- b) Solicitudes del Director del Contrato de seguimiento a inmuebles que pueden formar parte o no de los ciclos de visitas periódicas, y de los que se necesita actualizar información puntual.
- c) Solicitudes del Director del Contrato de realización de campañas puntuales de visitas de seguimiento para , por ejemplo, verificar la situación puntual de una promoción o para verificar en el caso de adjudicación entidades sin ánimo de lucro que se destinan los inmuebles al fin para el que se firmaron los contratos de arrendamiento

De estas visitas, se deberá remitir por parte de la empresa adjudicataria en el plazo máximo de una semana desde las visitas un informe detallado del resultado de éstas. En el caso de que se detecte una irregularidad que la empresa adjudicataria considere que es urgente, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la Agencia, independientemente de que el informe se entregue con posterioridad.

Tanto en el caso de visitas periódicas como dirigidas, la Agencia podrá solicitar el apoyo técnico de la empresa adjudicataria en cuanto a la revisión de la documentación de la Agencia con el objetivo de lograr la ordenación del patrimonio.

Con carácter general, en las labores de apoyo a la Agencia en el seguimiento de inmuebles, la empresa que resulte adjudicataria:

- 1. Estará obligada a facilitar, cuando así sea requerida, información documental e informática de esos procesos, su situación y su estado estadístico.
- 2. El intercambio de la información entre la empresa y la Agencia se realizará según los procesos y modelos de ficheros de intercambio que el Organismo facilite a la empresa adjudicataria.

## **9.- APOYO A LA GESTIÓN DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS Y COMUNIDADES DE PROPIETARIOS DE LOS INMUEBLES QUE FORMAN PARTE DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL**

El contratista realizará las siguientes tareas:

- 1. Apoyar a la Agencia en la constitución, desarrollo y normal funcionamiento de las Comunidades de Propietarios, Mancomunidades y Juntas Administradoras que incluirá al menos los siguientes trabajos:
  - a) Análisis de la situación real y efectiva que presentan los inmuebles de la Agencia para lo cual se desarrollará un informe detallado por portales.
  - b) Convocatoria de la constitución de Comunidades de Propietarios o Mancomunidades en el caso de que no se encuentren constituidas, previa conformidad de la Agencia. En todo caso, será la Agencia la que determinará las comunidades que se deban ir constituyendo en base a los informes presentados por el adjudicatario o en base a la información que disponga la propia Agencia.
  - c) Seguimiento del funcionamiento tanto de las Juntas Administradoras como de las Comunidades de Propietarios informando a la Agencia de la situación en la que se encuentra cada una.





Igualmente, el adjudicatario del contrato apoyará a la Agencia en el alta, baja, modificación y actualización de los datos de Comunidades de Propietarios y Juntas Administradoras registradas en las bases de datos de la Agencia: nombramiento y renovación de cargos (Presidentes y Secretarios-administradores), datos bancarios, cuotas de participación, etc.

2. Apoyar en el análisis y estudio de las Actas presentadas por las Juntas Administradoras y Comunidades de propietarios.
3. Mantener las relaciones que sean precisas con los administradores y representantes de las Juntas Administradoras y Comunidades de Propietarios con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a la Agencia con unas y otras, acudiendo, si es necesario, a reuniones con los representantes de las comunidades o Juntas administradoras para recabar de forma directa las quejas o problemas existentes para su resolución por parte de la Agencia.
4. Apoyar en la tramitación de los expedientes de pago de cuotas de comunidad que se elaboren, servicios y suministros de las viviendas, garajes y locales gestionados por citada Subdirección.
5. Apoyar en el seguimiento tanto de las convocatorias a Juntas como de las Actas comunicadas por las Juntas Administradoras y Comunidades de Propietarios, y asistir a aquellas Juntas que la Agencia considere necesario en calidad de representante de ésta.
6. Apoyar a la Agencia cuando un inmueble propiedad de un tercero cause un daño a un inmueble titularidad de la Agencia, así como cuando el daño sea responsabilidad de la Comunidad de Propietarios. En estos casos se deberá presentar un informe donde se recoja el daño causado, así como la posible identificación del causante. Se apoyará a la Agencia para contactar con el administrador o propietario individual causante del daño, así como en el seguimiento de la reparación del daño y en cualquier otra actuación que se requiera.
7. Apoyar en la tramitación de las reclamaciones formuladas a la Agencia por las Comunidades de Propietarios y Juntas Administradoras en concepto de cuotas, servicios y suministros de las viviendas, garajes y locales gestionados por la citada Subdirección. Apoyar en la tramitación de las reclamaciones que se presenten en relación con los vados así como un seguimiento de la repercusión realizada.

Realizar todas las gestiones necesarias para tramitar el cambio de titularidad de Agencia de Vivienda Social a las Juntas Administradoras o Comunidades de Propietarios de la Tasa de paso de vehículos y de los contratos de agua Colectivos/Divisionarios del Canal de Isabel II en los casos de acometida única, tales como:

- a) Solicitar a la Junta Administradora o Comunidad de Propietarios el correspondiente cambio de titularidad, cuando así corresponda.
- b) Seguimiento del proceso y gestión de las reclamaciones ante Juntas Administradoras o Comunidades de Propietarios por los cambios requeridos y no efectuados, fundamentalmente cuando suponen para la Agencia el pago de una obligación cuyo



titular debe ser una Junta Administradora o Comunidad de Propietarios.

- c) A petición de la Agencia, se realizarán los Informes que permitan conocer la situación de los vados en cuanto a su alta, autorización municipal, fecha de entrega del garaje, comprobación visual in situ si así se requiere, y cualquier otra actuación relacionada.

Todas estas tareas quedarán sujetas a las necesidades operativas que tenga la Agencia, durante la vigencia del contrato.

A la finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado a entregar digitalizada y ordenada por Comunidad o Junta, toda aquella documentación que pueda obrar en sus archivos.

## 11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El trabajo desarrollado nunca implicará ejercicio de autoridad. En este sentido, se observarán las siguientes reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista.

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
2. En relación con las obligaciones recogidas en el apartado asesoramiento, representación y defensa jurídica, el adjudicatario deberá presentar Declaración jurada de no incurrir, durante la vigencia del contrato, en situaciones de conflicto de intereses ni por lo que se refiere a la empresa adjudicataria ni personalmente respecto de los abogados adscritos a la ejecución del contrato, no pudiendo, durante ese tiempo, representar o defender los intereses de terceros, tanto judicial como extrajudicialmente. Además, los letrados adscritos al contrato, deberán ejercer la defensa de los bienes e intereses de la Agencia con suficiente dedicación y rendimiento, con arreglo a las normas y pautas deontológicas que rigen el ejercicio de la abogacía. Y en todas las actuaciones, se tendrá en cuenta la protección de datos personales y su tratamiento, de forma leal y lícita, aplicando las medidas técnicas y de organización precisas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de las mismas.
3. El adjudicatario mantendrá en todo momento al personal necesario para satisfacer el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el contrato, y específicamente en el apartado asesoramiento, representación y defensa jurídica, los letrados que queden adscritos a la ejecución del contrato, deberán quedar identificados en la oferta presentada.
4. La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Subdirección General de Administración.
5. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre



el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

6. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
7. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de la Agencia, por razones de urgencia, interés público o fallo, en la conexión a larga distancia, con las aplicaciones del Organismo. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

En definitiva, la Agencia de Vivienda Social no tendrá relación laboral, ni jurídica, ni de cualquier otra índole con el personal de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá participar en los Comités de Seguimiento que se convoquen por parte de la Agencia para cada una de las materias objeto del contrato, con la periodicidad que esta determine, que tendrán como finalidad la comprobación y análisis de los avances conseguidos en las actuaciones descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en la ejecución del contrato con carácter general.

1. Los Comités estarán formados por los coordinadores de la materia en cuestión de la empresa contratista, así como por las personas responsables de la Agencia que se determinen.
2. En cada Comité, la empresa deberá aportar un cuadro resumen de los aspectos y materias que se van a analizar, en el que se anotarán las decisiones que al respecto se adopten. En dichos comités se podrán fijar actuaciones singulares, ya sea a nivel de promoción o con carácter individual, que serán objeto de seguimiento específico en los sucesivos comités
3. Se realizará el seguimiento de, al menos, los siguientes puntos:
  - a) Presentación por el contratista con el nivel de detalle que se le concrete por los representantes de la Subdirección de Administración, de las cifras que le sean requeridas para cada una de las materias objeto del contrato.
  - b) Análisis de los resultados de los procesos específicos, así como de las propuestas de mejora que presente el contratista para la gestión eficiente del contrato y todo ello conforme a los criterios e instrucciones proporcionados por la Agencia.



- c) En particular y, en base a la documentación que presente el contratista y que obre en poder de la Administración, análisis de los resultados obtenidos en función de los objetivos que se le puedan fijar por parte de la Agencia.
- d) Revisión de los expedientes que se indique por parte de la Agencia.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador general integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

1. Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la Agencia, canalizando la comunicación entre ambas.
2. Distribuir el trabajo entre su personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores los órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con lo prestación del servicio contratado.
3. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
4. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
5. Además, deberá actualizarse en la información proporcionada a la Subdirección General de Administración cualquier modificación que tenga lugar a lo largo de la vida del contrato, tanto en lo que se refiere a las personas que están al servicio del mismo, como a las tareas concretas que cada uno de ellos desarrolla en cada momento. Dicha modificación deberá comunicarse tan pronto como tenga lugar, así como reproducirse en la mencionada memoria mensual del período correspondiente, respetando en todo momento los requisitos establecidos en cuanto al personal mínimo que compone el equipo de trabajo con dedicación exclusiva.
6. La Administración contratante se reserva el derecho a valorar si el nuevo personal contratado reúne los requisitos exigidos en el Pliego en cuanto a cualificación y experiencia previa.

La empresa adjudicataria deberá poder acreditar en cualquier momento de vigencia del contrato, a requerimiento de la Administración contratante, el número de personas que de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares tiene la obligación dedicar al objeto del trabajo, y para ello presentará mensualmente los documentos pertinentes de la Seguridad Social acreditativos de este extremo.

Garantizar, en locales debidamente acondicionados y con personal especializado, la atención de información a todo el público relacionado contractualmente con la Agencia de Vivienda Social, en las materias relacionadas con el objeto del contrato.

El horario de atención al público será en todo caso, de lunes a jueves de 9.00 a 18.00 h y los viernes de 09.00 a 14.30 h, con las siguientes particularidades:



El horario para el pago de recibos será continuado de 09.00 a 17.00 h de lunes a jueves.

El horario de realización de visitas, relativas al apartado de seguimiento de inmuebles, será continuado de 08.00 a 20.00 h en días laborables y festivos.

El horario en periodo estival, de 15 de junio a 15 de septiembre, será de 9:00 h. a 14:30 h.  
Realizar memorias mensuales, trimestrales y anuales del trabajo desarrollado como obligación principal, aparte de cualquier otro Informe o Memoria que se solicite con otra periodicidad. Mensualmente se adjuntaran un organigrama con detalle de funciones desarrolladas por cada miembro del equipo, además de aquellas otras que puedan solicitarse puntualmente en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato.

Digitalización en formato pdf en el que determine la Agencia, para su incorporación a las aplicaciones informáticas del Organismo, de toda aquella documentación que fuera generada por el contratista, además de aquella otra que si bien no fuese generada por la empresa contratista, haya tenido en su poder o haya utilizado para la tramitación de los procesos a que den lugar la ejecución de este contrato y sea importante tanto para el procedimiento en sí mismo, como para completar el expediente personal del adjudicatario y su remisión al Organismo.

Comprobación y reconocimiento de la realidad material, y correlación registral y catastral de los inmuebles a fin de conseguir la obligada coincidencia con la Base de Datos Institucional, con el objeto de que los datos de identificación y el titular del inmueble que aparecen en los recibos facturados sea el correcto y la notificación de las comunicaciones sea efectiva. De las discrepancias detectadas se redactará y presentará el correspondiente informe, para su corrección.

Preparación de la documentación de acuerdo con las instrucciones del Archivo Central para su remisión al mismo.

Cualquier otra gestión, relacionada con el objeto del contrato, no contemplada en los puntos precedentes, y que, de manera motivada sea acordada por la Agencia, siempre que no conlleve una modificación del contrato y no suponga perjuicio económico para el adjudicatario.

En relación con la obligación de un Programa de Trabajo, recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los licitadores deberán presentar un Plan de actuaciones para cada uno de los procedimientos que se incluyen en los objetos del trabajo, incluyendo metodología, sistemas de control, objetivos, sistemas de productividad, cronograma de actuaciones, etc. Será necesario que figure claramente especificado cada tipo de actuación, los objetivos marcados en la misma y los medios humanos y técnicos, utilizados para su consecución. Junto al mismo, deberán presentar un Organigrama con detalle de la distribución del trabajo y las funciones asignadas a cada uno de los componentes del equipo.



Madrid, a la fecha de la firma

PROPUESTA ELEVADA  
POR LA SUBDIRECTORA GENERAL  
DE ADMINISTRACIÓN,

LA DIRECTORA DE ÁREA ECONÓMICA,  
Y DE PROMOCIÓN Y REHABILITACIÓN,

Fdo.: Estrella Sánchez González

Fdo.: Paloma Tejero Toledo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055442570757841955621**