

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DENOMINADO “COLABORACIÓN EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y GESTIÓN INTEGRAL DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL”.

Expediente A/SER-051140/2024

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 Y OTRAS OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL.

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 responsable designado por la Agencia, 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.

1.5.- La empresa facilitará distintos medios de pago de los recibos (pago en efectivo, tarjeta de crédito, bizum).

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”.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259221997556235823989**

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.

1.6.- 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, mediante el procedimiento que proponga el adjudicatario y con la conformidad de la Agencia de Vivienda Social. 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 no domiciliados, será a cargo de la empresa que resulte adjudicataria, que reintegrará dichos importes en la citada cuenta restringida.

1.7.- 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.

1.8.- Cobrar intereses en los supuestos que se indiquen por el Organismo y con los criterios que éste marque, a través del responsable designado por la Agencia



1.9.- 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.

1.10.- 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.

1.11.- 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.

1.12.- 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.

1.13.- Presentación de las cifras de recaudaciones del mes anterior, globales y desagregadas, con el nivel de detalle que se le concrete por parte de la persona responsable designada por la Agencia de Vivienda Social.

1.14.- Realizar campañas de domiciliación de recibos para intentar eliminar el cobro por caja.

1.15.- La empresa adjudicataria estará obligada a mantener un nivel de seguridad informático básico durante toda la vigencia 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 y gestión 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.

También podrá solicitarse este apoyo en las comunicaciones que lleve a cabo la Agencia, con el fin de facilitar información a los inquilinos sobre la gestión que realiza de los tributos locales, o en su caso sobre las particularidades que alguno de éstos presenta, según su normativa aplicable.

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 titularidad de la Agencia. 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 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.

Y finalmente prestará apoyo a la gestión de todo tipo de actuación tributaria que la Agencia requiera en relación con la administración del patrimonio gestionado por la Subdirección General de Administración.

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, que se plasmarán en el correspondiente protocolo de trabajo, será obligación del contratista, atender, procesar y apoyar administrativamente en los trámites de reducción de la renta. Este procedimiento se rige 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, o normativa que lo sustituya.

Esta normativa establece factores de reducción de renta, que exclusivamente se aplicará 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 y a adaptar sus procesos en caso de cambio normativo.

3.3.- 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, ateniéndose a lo dispuesto en la Instrucción 1/2024, del Director Gerente de la Agencia de Vivienda Social, por la que se aprueba el protocolo de actuación en materia de Morosidad en arrendamientos y venta aplazada, o aquella que la sustituya, así como en todo lo que la Agencia determine para la consecución del adecuado seguimiento de la morosidad del organismo.

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 apoyar en la ejecución del protocolo de morosidad citado, y en su caso, colaborar en su modificación, cuando sea necesario.

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 todas las notificaciones necesarias para evitar la prescripción de la deuda existente. Las notificaciones deficientes o la ausencia de las mismas que hayan llevado a la prescripción de la deuda, podrán ser objeto de imposición de penalidad a la empresa contratista.
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 a presentar a la Agencia un informe con carácter mensual con el análisis de los resultados de los procesos específicos de lucha contra la morosidad.

4.4.- La Agencia notificará a la empresa adjudicataria al inicio del contrato el número mínimo de expedientes a preparar mensualmente de cara a la reclamación judicial de las deudas de la Agencia, a los efectos de establecer el mínimo de ejecución en este apartado. Así mismo, durante la ejecución del contrato la Agencia podrá modificar este número, si lo estima necesario para una correcta gestión de sus intereses. El incumplimiento injustificado en la gestión de este número mínimo de expedientes supondrá la imposición de la penalidad correspondiente.

5.- APOYO A LA CONTRATACIÓN, ENTREGA DE INMUEBLES, ARRENDAMIENTO Y VENTA DE PLAZAS DE GARAJE Y DE LOCALES COMERCIALES, Y GESTIÓN DE LOS BARRIOS EN REMODELACIÓN.

5.1.- Contratación y entrega de viviendas y anejos.

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 núm. 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), 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. Si por cualquier causa no se dispusiera de todas las llaves necesarias para la entrega del inmueble y anejos inseparables, realizará copias de todas las llaves necesarias para que el adjudicatario pueda disponer de un uso adecuado a lo dispuesto en el contrato de arrendamiento.
- 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 que proceda en cada caso, prestando apoyo y asistencia en los trabajos previos, 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.- En caso de que la Agencia lo solicite, se deberá de realizar una comprobación, tanto física como documental, con carácter previo a la entrega de las viviendas, 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.- El contratista y la Agencia establecerán un protocolo de trabajo que refleje las obligaciones del contratista de forma pormenorizada respecto a los trabajos a realizar en este punto, tanto



para la entrega de viviendas y anejos de nuevas promociones, como para las segundas adjudicaciones.

7.- El contratista estará obligado, cuando así sea requerido por la Agencia de Vivienda Social o cuando se derive de las actuaciones de seguimiento del contrato, a proceder a la recogida de las llaves y a la toma de posesión material de las viviendas e inmuebles en aquellos supuestos en que los arrendatarios o titulares renuncien a la posesión del inmueble, a su contrato de arrendamiento o cesen en el uso del mismo.

En aquellos casos en que, como resultado de las visitas periódicas o dirigidas, se constate que el inmueble se encuentra vacío y sin ocupantes, o la existencia de cualquier situación de ocupación no autorizada, el contratista pondrá inmediatamente los hechos en conocimiento de la Agencia de Vivienda Social, aportando la información y documentación obtenida, a fin de que por esta se inicien, en su caso, las actuaciones de recuperación patrimonial que procedan.

Todas estas actuaciones deberán realizarse in situ, dejando constancia documental de la situación del inmueble, del estado de la posesión y de las llaves recogidas, y comunicándose de forma inmediata a la Agencia de Vivienda Social a los efectos oportunos.

8.- El adjudicatario estará obligado a hacer la entrega de las llaves de la vivienda y de sus anejos dependientes, en la finca donde radica el inmueble adjudicado, y en compañía de los adjudicatarios. Previamente habrá comprobado la existencia de todas las llaves necesarias para facilitar la posesión del inmueble a entregar y que las mismas funcionan correctamente. El juego de las llaves debe contener, además de la llave de la vivienda, las de todos los elementos dependientes anejos a la misma y aquéllas que permiten el acceso a la finca: llave del portal, y en su caso, del acceso peatonal al garaje, del mando a distancia para la apertura de la puerta motorizada del mismo y del trastero.

5.2 Arrendamiento y venta de plazas de garaje no vinculados y de locales comerciales.

El trabajo descrito en este punto se desarrollará sobre aquellos garajes que se alquilen o vendan separadamente de la vivienda (“no vinculados”) que se encuentren total o parcialmente libres, y los locales comerciales que la Agencia de Vivienda Social decida comercializar. El objetivo será conseguir su cesión en venta o en arrendamiento, utilizando para ello el procedimiento que legalmente corresponda.

Para ello, el contratista, realizará entre otras, las siguientes actuaciones:

1. Deberá realizar un informe exhaustivo sobre el estado físico y jurídico de los mismos:
 - ✓ 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. Siempre



- que sea necesario, se deberán levantar planos de los inmuebles que contemplen toda la información que necesite la Agencia,
- ✓ comprobación de los datos catastrales de la finca y su correlación con el Registro de la Propiedad y 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. El contratista realizará un informe de cada garaje que refleje el interés de arrendamiento que exista en la zona donde se encuentre y realizará la campaña de publicidad donde se dé a conocer la intención de la Agencia en arrendar las plazas de garajes.
 3. Firma de los contratos de las plazas de garaje con los interesados y cualquier otro trámite que se requiera para la entrega a los adjudicatarios de los inmuebles.
 4. Concertar las visitas y enseñar los locales comerciales a los interesados en arrendar o comprar.
 5. Para la firma de la escritura de compraventa, el contratista llevará a cabo las siguientes actuaciones:
 - ✓ fijar fecha y hora,
 - ✓ citar al interesado para el acto de firma y asegurarse de que lleve toda la documentación necesaria con antelación suficiente,
 - ✓ apoyar presencialmente en los actos de firma de la preceptiva escritura de compraventa,
 - ✓ gestionar la liquidación de los tributos preceptivos, tras la firma.
 6. En el caso de las elevaciones a público de contratos privados de compraventa de locales y garajes, el contratista llevará a cabo las mismas actuaciones que se detallan en el caso de escrituras de compraventa en el apartado 6 del presente pliego.
 7. Asimismo, se realizarán las subsanaciones de escrituras públicas cuando sea necesario.
 8. El contratista y la Agencia establecerán un protocolo de trabajo que refleje pormenorizadamente los trabajos a realizar en este punto. Su incumplimiento podrá ser motivo de imposición de la penalidad correspondiente.
 9. La Agencia notificará a la empresa adjudicataria al inicio del contrato el número mínimo de expedientes a gestionar mensualmente de cara a la elevación a público de los contratos privados de compraventa suscritos por la Agencia, a los efectos de



establecer el mínimo de ejecución en este apartado. Así mismo, durante la ejecución del contrato la Agencia podrá modificar este número, si lo estima necesario para una correcta gestión de sus intereses. El incumplimiento de este número mínimo de expedientes por causas imputables al contratista, podrá suponer la imposición de la penalidad correspondiente.

El contratista estará obligado, cuando así sea requerido por la Agencia de Vivienda Social o cuando se derive de las actuaciones de seguimiento del contrato, a proceder a la recogida de las llaves y a la toma de posesión material de los garajes y locales comerciales en aquellos supuestos en que los arrendatarios o titulares renuncien a la posesión del inmueble, a su contrato de arrendamiento o cesen en el uso del mismo, así como en aquellos casos en que, como resultado de las visitas periódicas o dirigidas, se constate que el inmueble se encuentra vacío y sin ocupantes.

En aquellos casos en que, como resultado de las visitas periódicas o dirigidas, se constate que el inmueble se encuentra vacío y sin ocupantes o la existencia de cualquier situación de ocupación no autorizada, el contratista pondrá inmediatamente los hechos en conocimiento de la Agencia de Vivienda Social, aportando la información y documentación obtenida, a fin de que por esta se inicien, en su caso, las actuaciones de recuperación patrimonial que procedan.

Todas estas actuaciones deberán realizarse in situ, dejando constancia documental de la situación del inmueble, del estado de la posesión y de las llaves recogidas, y comunicándose de forma inmediata a la Agencia de Vivienda Social a los efectos oportunos

11.- El adjudicatario estará obligado a hacer la entrega de las llaves de acceso peatonal al garaje y mando a distancia de las puertas motorizadas, en su caso, a los arrendatarios de los garajes alquilados. Previamente se habrá comprobado que las llaves funcionan adecuadamente y que no existen bolardos o cualquier otro elemento que impida el uso adecuado de la plaza y por tanto, la entrega de la posesión de la misma.

5.3.- 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. En el momento de redactar este pliego, quedan por realojar muy pocas familias en la UVA de HORTALEZA, si bien dado que se trata de procesos de carácter puntual, el contratista queda obligado a colaborar en cualquier otro proceso de remodelación en el que tenga que participar la Agencia de Vivienda Social, sea o no derivado de actuaciones en las zonas



establecidas por las Disposiciones adicionales del Decreto 100/1986, de 22 de octubre, por el que se regula la cesión, en arrendamiento, de las viviendas de Protección Oficial de Promoción Pública.

El contratista deberá realizar todos los trabajos necesarios para el realojo de estas familias.

6.- APOYO A LA VENTA DE INMUEBLES (VIVIENDAS, TRASTEROS Y PLAZAS VINCULADAS) Y GESTIONES PREPARATORIAS PARA LA ESCRITURACIÓN POR VENTA.

El contratista y la Agencia establecerán un protocolo de trabajo que refleje pormenorizadamente los trabajos a realizar por el contratista en los apartados 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4 de este pliego, estableciéndose como mínimos lo reflejado en los citados apartados del presente pliego.

En caso de ser preciso, en función del volumen de trabajo, la Agencia podrá fijar en un escrito notificado al contratista, en cualquier momento de la ejecución del presente contrato, un mínimo de expedientes a tramitar por la empresa adjudicataria con el fin de fijar mínimos de ejecución exigibles en esta materia.

6.1 Apoyo en los trabajos de venta de inmuebles

El trabajo descrito en este punto se desarrollará sobre aquellas viviendas que la Subdirección General de Administración tenga la obligación de vender, sea porque su contrato de arrendamiento prevea esta posibilidad, o porque haya normativa que obligue a ello. El objetivo será conseguir su cesión en venta, utilizando para ello el procedimiento que legalmente corresponda.

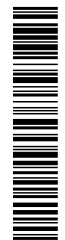
Para todo ello deberán realizarse los siguientes trabajos:

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 casos en los que la Agencia esté obligada a la venta de un determinado grupo de viviendas, el contratista realizará un estudio en un plazo de 30 días siguientes a su comunicación por parte del responsable designado por la Agencia y entregará un informe a la unidad administrativa correspondiente, fundamentado en derecho, en el que se comprenda:

- a. Situación legal en la que se encuentran 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, en su caso.
- 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.

3.- Cuando la Agencia decida favorablemente sobre la venta del grupo de viviendas, el contratista enviará cartas a los inquilinos afectados invitándoles, en su caso, a que presenten sus solicitudes de compraventa.

4.- Presentadas las solicitudes de compraventa (tanto las derivadas de los estudios anteriormente referidos como aquellas que los adjudicatarios realicen individualmente), el contratista, cuando así se lo requiera la Agencia, recabará de los interesados cuanta documentación sea necesaria para tramitar las solicitudes y valorar, en su caso, si procede realizar una oferta formal. También, si así se lo requiere la Agencia, verificará si el solicitante cumple el requisito de dedicar la vivienda a domicilio habitual y permanente, esto último según el procedimiento previsto en el apartado 7 del presente pliego — COLABORACIÓN EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL

5.- Una vez se haya decidido realizar una oferta formal, el contratista elaborará el escrito de oferta y lo remitirá a la Agencia para que lo revise y le dé el visto bueno. También se encargará de la 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.- Notificada la oferta, y una vez aceptada por el interesado, el contratista recopilará de los interesados, según le requiera la Agencia, la documentación que sea precisa.

7.- Para la firma de la escritura de compraventa, el contratista llevará a cabo las mismas actuaciones que en las elevaciones a público de contratos de compraventa, esto es, fijar fecha y hora, citar al interesado para el acto de firma, asegurarse de que lleve toda la documentación necesaria con antelación suficiente, apoyar presencialmente en los actos de firma de la preceptiva escritura de compraventa y una vez firmada esta, gestionará la liquidación de los tributos preceptivos.



6.2 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. Por otra parte, en los casos en los que se trate de escrituras con reanudación de tracto o se detecte error en las escrituras públicas ya otorgadas, el contratista deberá colaborar también en la tramitación de dichas escrituraciones de reanudación y en las subsanaciones que procedan, en contacto con la notaría que lo tramite y aportando toda la documentación que le sea requerida por ésta.

En este sentido, el contratista deberá tramitar la solicitud desde la recopilación de la documentación por parte de las personas solicitantes de elevación a público de contratos privados de compraventa (con y sin reanudación del tracto) y subsanación de escrituras otorgadas con anterioridad, y todo ello de la siguiente manera:

1. Preparar la documentación necesaria para dichas tareas facilitando:
 - 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. Requerir de los solicitantes la documentación no aportada o incompleta necesaria para la tramitación de la elevación a público de los contratos privados de compraventa o escrituración, según el caso, siendo esta, entre otras, la siguiente:
 - a. Nota simple de la vivienda, que deberá recabarse de los interesados.
 - b. Certificado convenientemente actualizado a la fijación de la fecha de firma de la escritura. de estar al corriente de pago en los gastos de comunidad, y certificado de estar al corriente de pago del IBI para aquellos casos en los que el Notario no puede consultarlo o el interesado no autorice la consulta.
 - c. Libro de familia de los titulares contractuales, que se recabará de los interesados cuando sea necesario.
 - d. Cuando sea necesario, documentación de la herencia (testamento o declaración de herederos, escritura de aceptación y adjudicación de herencia).



- e. Cuando sea necesario, sentencia de divorcio y convenio regulador aprobado judicialmente o escritura de liquidación de sociedad de gananciales.
3. Prestar la colaboración necesaria a la Agencia, recopilando de los interesados la documentación que sea precisa para que sea posible la formalización de la escritura pública y apoyando presencialmente en los actos de firma y remitiendo el expediente completo y legible a la Notaría agendando las escrituraciones con suficiente antelación.

En común, para todas las actuaciones de venta, elevación a público y subsanaciones, el contratista 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. El contratista deberá proceder a la subida a las bases de datos del Organismo de toda la documentación convenientemente digitalizada.

Por último, el contratista será el encargado de solicitar a las Notarías y remitir a la Agencia copia de las escrituras otorgadas sin necesidad de requerimiento previo. Acto seguido, el contratista deberá proceder a la presentación de la autoliquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía). La documentación justificativa de dicha presentación deberá ser remitida a la Agencia tan pronto como se haya efectuado. Esto también será aplicable para las escrituras que se deriven de los contratos de acceso diferido a la propiedad, según se describe seguidamente. El contratista deberá proceder subir al gestor documental de las bases de datos de la Agencia tanto la escritura notarial como la documentación acreditativa de la liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía), convenientemente digitalizadas.

6.3 Contratos de acceso diferido a la propiedad.

En este tipo de contratos, los titulares adquieren la propiedad de la vivienda una vez se abone todo el precio y se firme escritura pública de compraventa. En estos casos, las actuaciones del contratista serán las siguientes:

- a) Prestar apoyo en la tramitación, recabando de los interesados la documentación que sea necesaria, según las instrucciones que reciban del Área competente.
- b) Una vez que el responsable del expediente haya remitido a la Notaría competente la documentación necesaria y haya informado al respecto al contratista, será tarea de este citar a los interesados para el acto de firma de la escritura, en la fecha en que dicho responsable



señale.

- c) El día de la firma de la escritura, prestarán apoyo presencial, de modo semejante a como hacen en las elevaciones a público ordinarias. Igualmente, se asegurarán de que el interesado traiga la documentación necesaria, según el encargado de la tramitación del expediente les indique.
- d) Una vez firmada la escritura, será tarea del contratista gestionar la liquidación de los tributos, del modo descrito anteriormente.
- e) El contratista deberá subir al gestor documental de las bases de datos de la Agencia tanto la escritura notarial como la documentación acreditativa de la liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía), convenientemente digitalizadas.

6.4 Escrituras de subsanación

Si en el curso de los procedimientos descritos se advirtiera la imposibilidad de tramitar la escritura al constar errores en la titularidad registral o en los datos de la finca registral, se comunicará esta circunstancia al Área correspondiente, a efectos de tramitar las escrituras de subsanación que fueren necesarias.

En dicha tramitación, la adjudicataria prestará labores de apoyo, requiriendo de las partes interesadas la documentación necesaria, según la Agencia le solicite, así como prestando labor de apoyo presencial en la firma de las escrituras de subsanación.

7.- 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 in situ, el estado de ocupación de los inmuebles.



- 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 responsable designado por la Agencia.

Las visitas llevadas a cabo por el equipo de visitantes se deberán realizar en horarios que garanticen una presencia física de los ocupantes, 08.00 a 20.00 h en días laborables y festivos, dotando de máxima relevancia dentro del contrato al concepto de "CONTACTO" con el ocupante.

En el caso de que lo solicite la Agencia, la visita a los inmuebles libres deberá incluir la comprobación interior del inmueble y de sus anejos inseparables.

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.

Con carácter general, el contratista estará obligado a realizar, como mínimo, una visita anual a todos los inmuebles titularidad de la Agencia, sin perjuicio de las visitas adicionales que deban realizarse como visitas dirigidas o a solicitud expresa de la Agencia.

Estas visitas se realizarán de la siguiente manera:

A) VIVIENDAS

Cuando los visitantes 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 atiende 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, así como el empadronamiento. 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 visitantes informarán a quienes se encuentren en la vivienda que deben acudir a la Agencia para tratar de regularizar su situación. Asimismo, colaborarán con la Agencia en la identificación de familiares del fallecido si fuera necesario.

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 proceda 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 confirmar 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.

En el caso de que la vivienda cuya visita se ha solicitado no se encuentre o que exista discrepancias para identificarla con los datos de la base de datos, 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 propongan las soluciones oportunas, adjuntando la documentación que sirve de base a dicho informe.

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 el caso de los locales comerciales, el seguimiento de la ocupación no se limitará a la constatación física del uso del inmueble, pudiendo extenderse a la verificación de la existencia de una actividad económica real y conforme a su destino contractual.

A estos efectos, el arrendatario o titular del local comercial deberá mantener permanentemente a disposición del contratista, para su comprobación en el marco de las labores de seguimiento que este realice por cuenta de la Agencia de Vivienda Social, la documentación acreditativa de la actividad desarrollada en el local, que podrá incluir, entre otros documentos, la licencia o autorización administrativa de actividad y la acreditación del alta censal en la Agencia Tributaria mediante el modelo 036 o documento equivalente.

La falta de disponibilidad o de aportación de dicha documentación, así como la detección de incoherencias relevantes entre la actividad declarada, la actividad efectivamente desarrollada y el destino contractual del inmueble, deberá ser puesta en conocimiento de la Agencia de Vivienda Social por el contratista, a los efectos oportunos.

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 una visita en fin de semana o festivo y serán objeto de inspección durante dos meses para conseguir 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 visitante 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 de subarriendo.
- h) Que se desarrolla una actividad distinta de la aquella para la que fue adjudicado.
- i) Cualquier otra que pudiera ser objeto de amonestación al arrendatario o resolución de contrato.

En el caso de que el local cuya visita se ha solicitado no se encuentre o que existan 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 completarán 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,
- ✓ se incluirá el núm. 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 de la persona responsable designada por la Agencia 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 acudirá 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 de la persona responsable designada por la Agencia 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 de la persona responsable designada por la Agencia 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 a entidades sin ánimo de lucro, que se destinan los inmuebles al fin para el que se firmaron los contratos de arrendamiento
- d) Solicitudes por parte de la persona responsable designada por la Agencia de visitas con el fin de cursar las notificaciones que requiera cualquier actuación relacionada con los procedimientos de control, seguimiento del estado de ocupación y recuperación posesoria de los inmuebles propiedad de la Agencia. Estas notificaciones se deberán realizar en turno de mañana y turno de tarde- noche a diferentes horas y, si fuere necesario una visita en fin de semana o festivo. Para cursar estas notificaciones deberán acudir dos personas con el fin de atestiguar fehacientemente el acto de notificación que quedará reflejado documentalmente.
- e) Solicitudes de la persona responsable designada por la Agencia de apoyo y asistencia en el acto de retirada de mobiliario, documentación y demás enseres en inmuebles de la Agencia en los casos en los que lo considere necesario.



- f) Solicitudes de la persona responsable designada por la Agencia de apoyo y asistencia en la toma de posesión de inmuebles propiedad o gestionados por la Agencia en aquellos casos en que así lo requiera. A estas tomas de posesión deberán acudir dos personas con el fin de atestiguar fehacientemente el acto de toma de posesión que quedará reflejado documentalmente e irá acompañado de fotografías y/o vídeos, junto con el correspondiente inventario.

De estas visitas, se deberá remitir por parte de la empresa adjudicataria en el plazo máximo de una semana (desde la visita) un informe detallado del resultado de éstas. En caso de urgencia debidamente justificada, la Agencia podrá solicitar que el informe se presente en el plazo de 3 días hábiles.

Cuando la visita a un inmueble libre incluya la comprobación del interior del inmueble, este informe irá acompañado de un reportaje gráfico (fotos y/o vídeos). 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.
3. Las visitas se realizarán con un dispositivo electrónico donde se incluya un formulario digital con geolocalización de la hora y el día, así como las muestras gráficas que sean necesarias

La empresa contratista estará obligada a realizar al menos una visita anual a todos los inmuebles titularidad de la Agencia, así como todas aquellas visitas que sean solicitadas de manera expresa por la Agencia.

3.- Uso obligatorio de dispositivo electrónico en las visitas de seguimiento

Todas las visitas realizadas en el marco del presente contrato, con independencia de su tipología, ya se trate de visitas periódicas o de visitas dirigidas, deberán efectuarse mediante el uso de un dispositivo



electrónico (preferiblemente teléfonos móviles) que permita la cumplimentación de un formulario digital específico.

Dicho formulario deberá incorporar, al menos, la geolocalización, la fecha y hora de la visita, así como las muestras gráficas que resulten necesarias para acreditar adecuadamente la actuación realizada y la situación del inmueble visitado. La empresa contratista deberá garantizar el acceso en línea y en tiempo real a la información generada a través de dicho sistema a la Agencia de Vivienda Social y al personal que ésta designe, permitiendo su consulta en cualquier momento, sin perjuicio de la elaboración posterior de informes o resúmenes periódicos.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar este formulario y el aplicativo necesario para su utilización en el plazo máximo de 3 meses desde la firma del contrato.

8.- 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. Colaborar con la Agencia en la constitución, desarrollo y disolución de las Comunidades de Propietarios, Mancomunidades y Juntas Administradoras que podrá incluir 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. Todas las notificaciones a realizar para la correcta convocatoria de la reunión serán realizadas por la empresa adjudicataria y a cuenta de ésta.
 - c) Constitución de la Comunidad de propietarios, para lo cual el adjudicatario organizará la reunión de propietarios en la sede de la Agencia en el día y hora que la Agencia determine.
2. Colaborar 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. Todas estas tareas quedarán sujetas a las necesidades operativas que tenga la Agencia, durante la vigencia del



contrato.

3. Realizar el análisis y estudio de las convocatorias y actas presentadas por las Juntas Administradoras y Comunidades de propietarios, informando inmediatamente a la Agencia de su contenido en el caso de que se considere oportuno. Subida de las actas a la base de datos de la Agencia para su correcto archivo.
4. El adjudicatario del contrato llevará a cabo, 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.
5. Seguimiento del funcionamiento, tanto de las Juntas Administradoras como de las Comunidades de Propietarios, emitiendo informe sobre la situación de un portal o promoción concreta, a solicitud de la Agencia.
6. 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.
7. Asistir a las juntas de propietarios en calidad de representante de la Agencia, cuando se le solicite por parte de la Agencia.

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.

9.- ATENCION AL PUBLICO

El adjudicatario del contrato queda obligado a dar información y atención a los interesados en procesos como reducciones de renta, firma de compromisos de pago, cobro, domiciliación de recibos, firma de contratos y cualquier otro que se derive de la aplicación del presente pliego.

Para cumplir con esta obligación, la empresa adjudicataria deberá contar con 4 oficinas abiertas al público en locales debidamente acondicionados y contar con personal especializado para dar información a todo el público relacionado contractualmente con la Agencia de Vivienda Social.

El contratista deberá dimensionar el personal adscrito a la atención al público de forma que se garantice, con carácter general, un **tiempo de espera razonable para la atención presencial de los ciudadanos**, de acuerdo con la naturaleza social del servicio y el volumen de gestiones derivadas del presente contrato. A estos efectos, el contratista adoptará las medidas organizativas necesarias para ajustar los recursos humanos disponibles a la demanda existente en cada momento, reforzando la



atención cuando se detecten incrementos significativos del número de usuarios o de requerimientos.

Con el objetivo de optimizar la atención al público, así mismo en la sede de la Agencia de Vivienda Social ubicada en la calle Basílica número 23, el contratista deberá cubrir con personal propio al menos 4 puestos (podrían llegar a 6, según la oferta presentada por el adjudicatario), de los que actualmente están destinados para los servicios de Atención al Público. Este personal informará a los ciudadanos sobre las gestiones disponibles ante la Agencia y facilitará la conclusión de actuaciones pendientes en procedimientos en los que la empresa adjudicataria colabore, proporcionando así una solución integral a las demandas de gestión ciudadanas. Será responsabilidad de la empresa contratista asegurar el cumplimiento de esta obligación.

El contratista deberá **registrar y poner a disposición de la Agencia de Vivienda Social información relativa a los tiempos de espera en la atención al público**, así como a las medidas adoptadas para su reducción cuando se produzcan desviaciones relevantes. La superación reiterada de tiempos de espera no razonables, no justificada por causas excepcionales o coyunturales, podrá ser tenida en cuenta a los efectos del seguimiento del contrato y de la adopción de las medidas que resulten procedentes conforme a lo previsto en el mismo.

El contratista vendrá obligado a **registrar y sistematizar las atenciones realizadas al público aportando referencia del inmueble y datos de la persona que solicita información**, debiendo facilitar a la Agencia de Vivienda Social, con la periodicidad que esta determine, **información estadística desagregada** sobre los requerimientos formulados por los inquilinos y usuarios, clasificados por tipología de actividad (entre otras, reducciones de renta, compromisos de pago, cobro y domiciliación de recibos, incidencias contractuales, información general u otras actuaciones derivadas del contrato). Dicha información tendrá por objeto permitir el seguimiento del servicio, la detección de incidencias recurrentes y la adopción, en su caso, de medidas de mejora o refuerzo.

La empresa contratista deberá garantizar el acceso en línea y en tiempo real a la información generada a través de dicho sistema a la Agencia de Vivienda Social y al personal que esta designe, permitiendo su consulta en cualquier momento, sin perjuicio de la elaboración posterior de informes o resúmenes periódicos.

Para ello la empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar un aplicativo que incluya todos los requerimientos solicitados por la Agencia en los 2 párrafos anteriores del presente pliego y que se deberá de presentar al responsable del contrato en el plazo máximo de 3 meses desde la firma del contrato.

Asimismo, la empresa contratista dispondrá en la sede de la calle Basílica de un espacio de trabajo diferenciado para un máximo de 6 personas, destinado a las tareas propias del contrato conforme a su plan de trabajo, o para ofrecer una atención más personalizada al público cuando se considere necesario.

Horario de atención al público en las oficinas del adjudicatario:



El horario de atención al público en las oficinas del contratista, incluido el pago de recibos, 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 en periodo estival, de 1 de julio a 31 de agosto, será de lunes a jueves de 9:00 h. a 15.00. y los viernes de 9.00 a 14.00.

Horario de atención al público del contratista en la sede de Basílica, 23.

El personal de la empresa contratista que atienda al público en la sede de Basílica tendrá horario similar a la atención al público en dicha sede, es decir, 9.00 a 17.00 horas de lunes a viernes.

El personal de atención al público de la empresa adjudicataria estará convenientemente identificado y recibirá instrucciones exclusivamente de los responsables de la empresa adjudicataria.

10.OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Obligaciones respecto al personal adscrito a la ejecución del contrato.

El trabajo desarrollado nunca implicará ejercicio de autoridad.

En este sentido, se observarán las siguientes reglas especiales respecto del personal 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 y de la posibilidad de la Agencia de solicitar la sustitución de algún miembro del personal por motivos justificados.
2. El adjudicatario mantendrá en todo momento al personal necesario para satisfacer el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el contrato, e informará a la Agencia al inicio del contrato de las personas que quedan adscritas al mismo y de la tarea que se les asigna, así como cuando exista alguna suplencia o sustitución.
3. El personal adscrito a este contrato lo es en dedicación exclusiva.

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, cuando sea requerido por la Agencia, los documentos pertinentes de la Seguridad Social acreditativos de este extremo.

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 Agencia.

5. La empresa contratista asume la obligación de ejercer el poder de dirección inherente a todo empresario de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato. 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, excepto en lo relativo a la atención al público establecida en el apartado 9 del presente pliego.
8. La Agencia de Vivienda Social no tendrá relación laboral, ni jurídica, ni de cualquier otra índole con el personal de la empresa adjudicataria. El hecho de que existan personas adscritas al presente contrato que desarrollen sus tareas en la sede de Basílica 23, no establece ningún tipo de relación laboral entre éstos y la Agencia.

Coordinador General

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 Agencia 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.

Comités de Seguimiento

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 ésta 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 en caso de que la Agencia lo estime necesario de cualquiera de los siguientes puntos:
 - a) Presentación por el contratista con el nivel de detalle que se le concrete por los representantes de la Agencia, 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.

Informes y memorias, documentación y digitalización:

1.- El adjudicatario queda obligado a realizar memorias trimestrales y una memoria anual del trabajo desarrollado como obligación principal, aparte de cualquier otro Informe o Memoria que se solicite por parte de la Agencia de forma puntual o con la periodicidad que se fije de cualquiera de los puntos objeto del contrato.

2.- El adjudicatario deberá adjuntar un organigrama con detalle de las funciones desarrolladas por cada miembro del equipo. Igualmente queda obligado a presentar el citado organigrama si existe un cambio de funciones en alguno de los miembros del equipo, o varían los integrantes del mismo.

3.- Digitalización en formato pdf o 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.

4.- 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.

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

6.- 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.

7.- 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.

Madrid, a la fecha de la firma
EL DIRECTOR DEL AREA SOCIAL

Firmado digitalmente por: NOTARIO LÓPEZ ANTONIO
Fecha: 2026.05.11 15:19

Fdo.: Antonio Notario López



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259221997556235823989**