



## INFORME JUSTIFICATIVO NECESIDAD E IDONEIDAD

Expediente: A/SER-051140/2024

### 1.- Área o Unidad promotora del contrato:

Dirección de Área Social

### 2.- Nº Expediente:

A/SER-051140/2024

### 3.- Título:

CONTRATO DE COLABORACIÓN EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y GESTIÓN INTEGRAL DEL PATRIMONIO DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL.

### 4.- Tipo de contrato.

- OBRA ☐
- SERVICIO ☒
- SUMINISTRO ☐

### 5.- Objeto.

Este contrato tiene por objeto:

- 1.- Apoyo en los trabajos de facturación y cobro de los ingresos generados por la gestión del patrimonio de la Agencia de Vivienda Social.
- 2.- Apoyo en los trabajos de gestión de los tributos remitidos a la Agencia de Vivienda Social.
- 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.
- 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.
- 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

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

5.3.- Apoyo en la gestión de los barrios en remodelación

6.- Apoyo a la venta de inmuebles (viviendas, trasteros y plazas vinculadas) y gestiones preparatorias para la escrituración por venta

6.1.- Apoyo en los trabajos de venta de inmuebles.

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.

6.3.- Contratos de acceso diferido a la propiedad

6.4.- Escrituras de subsanación

7.- Colaboración en el control y seguimiento de los inmuebles propiedad de la Agencia de Vivienda Social.

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.

9.- Atención al Público

Codificación (CPV):

70333000-4 Servicios relacionados con viviendas.

79411000-8 Servicios generales de consultoría en gestión.

79994000-8 Servicios de administración de contratos.

## **6.- Necesidades a satisfacer (justificación de la necesidad).**

### **6.1.- Definición de la necesidad.**

Las necesidades fundamentales que trata de cubrir el presente contrato coinciden con los distintos trabajos que se recogen en el PPT y que constituyen parte fundamental de la labor de gestión que desarrolla la Subdirección General de Administración.

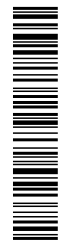
#### **➤ Recaudación de ingresos**

Agencia de Vivienda Social tiene como una de sus funciones principales llevar a cabo la gestión directa de las viviendas, garajes y locales comerciales que tiene cedidos en arrendamiento y acceso diferido a la propiedad o vendidos con precio aplazado y que implica la emisión mensual de casi 37.000 recibos. Ello exige un seguimiento minucioso y contar con una red de oficinas en las proximidades de las Áreas donde existen promociones de la Agencia de Vivienda Social, para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones a los inquilinos y hacer frente a las necesidades que la dispersión territorial del patrimonio administrado exige.

El proceso de facturación y cobro se complementa con la obligación de practicar notificaciones, retirar del cobro recibos, cobrar intereses, realizar campañas de domiciliación de recibos para intentar eliminar el cobro por caja, y todo ello, siguiendo las instrucciones dadas por la Agencia.

#### **➤ Gestión de tributos**

La Agencia, como titular de tan extenso patrimonio, tiene una obligación de pago de las tasas o impuestos en las que aparece como sujeto pasivo, que implica la comprobación y cruce de miles



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964218769415400640817**

de recibos girados por los distintos Ayuntamientos, especialmente el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, la Tasa de Gestión de Residuos y los Vados.

Su gestión, dado el volumen de recibos, se realiza a través de una aplicación específica que permite validar e identificar los recibos girados por los distintos municipios con los inmuebles titularidad de la Agencia. En esta labor es indispensable la elaboración de ficheros de carga (en 2025 solo en IBI se recibieron 39.301 recibos), la incorporación de dichos recibos al programa que los gestiona, así como llevar a cabo labores de repercusión en las cuentas de facturación de los inquilinos en los supuestos en que proceda, así como practicar las notificaciones que resulten necesarias (especialmente frente a Organismos Públicos).

➤ **Gestión de los procesos de reducciones de la renta**

La actividad promotora de la Agencia tiene por objeto, en las condiciones legalmente establecidas, facilitar el acceso a la vivienda a las familias con menos recursos económicos, y a tal fin la Agencia de Vivienda Social, como exclusivo responsable y promotor público de la Comunidad de Madrid, proporciona vivienda a todas aquellas personas y familias a las que se reconoce el derecho a través de los procesos de adjudicación de la Comunidad de Madrid.

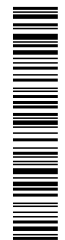
A tal efecto se articula el procedimiento de reducción de renta regulado por la Orden de 4 de febrero de 1999 que desarrolla el Decreto 226/98 de Reducción del precio de la renta de las viviendas administradas por la Agencia, lo que exige la comprobación y recogida de un gran volumen de documentación para la verificación del cumplimiento de las condiciones que determinaron la concesión y en su caso garantizar el mantenimiento de la reducción del precio de la renta.

➤ **Gestión de los procesos de morosidad derivados de los inmuebles que forman parte del patrimonio de la Agencia de Vivienda Social.**

La Agencia en la lucha contra la morosidad tiene establecidos protocolos que el licitador deberá apoyar para la reclamación de deudas, a través de procedimientos de morosidad con protocolos destinados a hacer un seguimiento específico de los morosos, con notificaciones de deuda cumpliendo los requisitos de la ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, campañas de interrupción de la prescripción y y todos aquellos medios que la Agencia estime oportunos con el fin de recaudar las rentas impagadas.

Asimismo el apoyo se manifestará en mecanismos que permitan llegar a compromisos de pago o fraccionamiento de recibos, como alternativa para facilitar a los inquilinos el cumplimiento de sus obligaciones de pago

➤ **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**



En el proceso de comercialización de inmuebles llevado a cabo por la Agencia, a fin de conseguir su cesión en arrendamiento utilizando para ello el procedimiento que legalmente corresponda, la iniciativa de la empresa colaboradora es, en este punto, fundamental en la labor de impulso de estos procesos, asumiendo el objetivo de colocar en el mercado en mayor número posible de inmuebles, concretamente de plazas de garaje y locales comerciales. Asumiendo, por tanto, el licitador la obligación de coadyuvar de manera eficiente en las gestiones de contratación, apoyando a la Agencia en actuaciones de entrega de inmuebles, ya sean nuevos o segundas adjudicaciones.

Asimismo la empresa asumirá el apoyo proactivo y eficiente en la labor de venta de plazas de garaje y locales comerciales de acuerdo con los procedimientos legalmente establecidos.

Dentro del objeto social del organismo, se encuentra también 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.

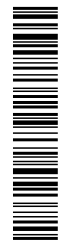
Actualmente se encuentran en esta situación algunas familias en la LA UVA DE HORTALEZA, correspondiendo al licitador realizar todos los trabajos necesarios para el realojo de las mismas.

➤ **Apoyo a la venta de inmuebles (viviendas, trasteros y plazas vinculadas) y gestiones preparatorias para la escrituración por venta.**

También, en el cumplimiento de los fines sociales, la Agencia lleva a cabo la venta de sus inmuebles, utilizando para ello el procedimiento que legalmente corresponda. Y para posibilitar el acceso al Registro de la Propiedad, la Agencia realiza elevaciones a documento público de los contratos privados de compraventa existentes. Estas actuaciones, en ocasiones, requieren subsanaciones de escrituras públicas anteriormente otorgadas así como posibles reanudaciones de tracto sucesivo, necesarios para la inscripción registral de los inmuebles.

En esta labor resulta esencial disponer de un apoyo externo, para la gestión de las solicitudes de compraventa, previa carta remitida a los inquilinos en las promociones elegidas por la Agencia para venta, así como para recabar de los interesados cuanta documentación sea necesaria para tramitar las solicitudes y, si procede, realizar una oferta formal con el visto bueno de la Agencia, practicando en su caso la notificación fehaciente de las cartas o documentos de oferta de venta a los titulares de los inmuebles objeto de las mismas y una vez aceptada por el interesado, recopilar de éstos la documentación que sea precisa.

En la firma de la escritura de compraventa, así como en las elevaciones a público de contratos de compraventa, ha de fijarse 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, gestionar la liquidación de los tributos preceptivos.

➤ **Seguimiento de los inmuebles propiedad de la Agencia de Vivienda Social**

Además, dentro de la labor de administración de su patrimonio, se incluye la de garantizar el cumplimiento de los fines sociales de la Agencia, y consecuencia de ello, la de asegurar que las viviendas sean ocupadas por sus legítimos adjudicatarios, evitando situaciones de ocupación ilegal, abuso o fraude, así como un uso indebido de los inmuebles. Para la consecución de estos objetivos, resulta necesario tener un conocimiento exhaustivo y pormenorizado de la situación de cada uno de estos inmuebles, así como de los titulares o adjudicatarios que los ocupen a través de los distintos regímenes de cesión. Como instrumento imprescindible para poder realizar este seguimiento, se encuentra la “Visita”, con objeto de verificar la situación de ocupación, destino y mantenimiento de los inmuebles. Y todo ello articulado en visitas periódicas así como visitas dirigidas, con una labor esencial de apoyo al Área Social de la Agencia.

➤ **Gestión de las Juntas administradoras y Comunidades de propietarios de los inmuebles que forman parte del patrimonio de la Agencia de Vivienda Social.**

Dentro de la labor gestora de su patrimonio, corresponde también a la Agencia de Vivienda Social la gestión de todas las reclamaciones presentadas por las Juntas Administradoras o Comunidades de Propietarios en las fincas en las que la Agencia es propietario de todos o de alguno de los inmuebles que las conforman, lo que implica una ingente labor, tanto por el número de reclamaciones, como por los trámites que cada una de ellas supone.

Asimismo se requiere el apoyo externo en el análisis y estudio de las convocatorias y Actas presentadas por las Juntas Administradoras y Comunidades de propietarios; en la incorporación de las actas a la base de datos de la Agencia para su correcto archivo; en la tramitación de 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. Hacer un seguimiento del funcionamiento, tanto de las Juntas Administradoras como de las Comunidades de Propietarios, a solicitud de la Agencia.

Finalmente este apoyo también se manifiesta en la necesidad de 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 y asistir a las juntas de propietarios en calidad de representante de la Agencia.



➤ **Atención al público.**

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. Y 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, dispondrá de puestos que habrá de cubrir con su propio personal.

Esta actuación integral permitirá al licitador proporcionar a la Agencia **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), así como información relativa a los tiempos de espera en la atención al público, todo ello para conseguir un mayor nivel de satisfacción en la atención a los ciudadanos.

Pues bien, para el desarrollo de todas estas funciones, teniendo en cuenta, el volumen del cargo facturado (durante el año 2025 hubo una facturación 67.506.463,33 €, lo que supuso la emisión de más de 441.000 recibos), la necesidad de contar con oficinas en las proximidades de las Áreas donde existen promociones de la Agencia de Vivienda Social, la dispersión territorial del patrimonio administrado, la obligada flexibilidad y amplitud de horarios de atención al público, la variedad de situaciones sociales existentes y de los distintos regímenes en que pueden cederse las viviendas, garajes y locales comerciales, así como la necesidad de disponer de una organización integral que atienda el cumplimiento de la labor de administración de su patrimonio, en su doble vertiente de gestión y eficaz labor de apoyo a los titulares de los inmuebles, impiden que la Agencia pueda abordar con sus medios esta enorme actuación, justificándose la necesidad de contar con una colaboración externa.

Y es que estas actuaciones por su dimensión y complejidad y con el objetivo de que se desarrollen proporcionando una mejora en el servicio a los ciudadanos, sobrepasan la capacidad de medios materiales y humanos con que cuenta la Agencia.

## **6.2.- Justificación de la Idoneidad.**

El contrato de apoyo en la recaudación de ingresos y en la gestión integral del patrimonio de la Agencia constituye un objetivo que se marcó este organismo cuando unificó diversos contratos independientes en uno solo que dieran unidad y sentido de conjunto a la labor que desarrolla la Subdirección General de Administración gestionando el patrimonio de la Agencia.

Esta unificación tenía como finalidad que el apoyo en los trabajos de la Agencia supusieran una actuación coordinada en todos los frentes de actuación social de la Agencia.



Madrid, a la fecha de la firma  
EL DIRECTOR DE ÁREA SOCIAL

Firmado digitalmente por: NOTARIO LÓPEZ ANTONIO  
Fecha: 2026.05.11 15:18

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: **0964218769415400640817**