



*Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el/los código/s que permitiría comprobar el/los original/es.*

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación  
CONSEJERÍA DE VIVIENDA,  
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DENOMINADO APOYO PARA EL IMPULSO Y DESARROLLO OPERATIVO DEL PLAN ALQUILA Y DEL OBSERVATORIO DE LA VIVIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

**A/SER-019209/2024**

### **CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de la prestación del servicio de apoyo para el impulso y desarrollo operativo del Plan Alquila y del Observatorio de la Vivienda de la Comunidad de Madrid.

Las funciones a desarrollar por el contratista se estructuran en las siguientes:

#### **1. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO E INSCRIPCIÓN DE INTERESADOS:**

- La atención al ciudadano y prestación de información sobre las ventajas y el funcionamiento del Plan Alquila. El asesoramiento relativo al manejo y funcionamiento de la aplicación de consulta online [www.planalquila.org](http://www.planalquila.org).
- Prestación de información a los potenciales inquilinos sobre las viviendas inscritas en el Plan Alquila que se ajusten a sus necesidades y demandas. Asesoramiento sobre la búsqueda de vivienda y proceso de alquiler.
- La captación de viviendas libres susceptibles de inscribirse en el Plan Alquila, atención a los propietarios de viviendas e inscripción de las mismas. Gestión del inventario de viviendas y reportaje fotográfico para su incorporación en la aplicación de consulta [www.planalquila.org](http://www.planalquila.org)

#### **2. TRAMITACIÓN PARA CONTRATAR EL ALQUILER:**

- La preparación de los estudios de solvencia de los potenciales inquilinos, con la documentación aportada por los mismos y su posterior envío para su revisión por la entidad aseguradora.
- La gestión e intermediación con propietarios e inquilinos para la formalización de los contratos de arrendamiento. La asistencia en la firma de los contratos de arrendamiento.
- Información sobre el trámite de depósito de fianza en la AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL.

#### **3. ASISTENCIA DURANTE VIGENCIA DE CONTRATO DE ALQUILER:**

- El asesoramiento informativo en los conflictos que pudieran suscitarse.
- El asesoramiento jurídico y fiscal a propietarios e inquilinos.
- Información sobre el sistema de resolución de controversias articulado a través del Consejo Arbitral para el Alquiler de la Comunidad de Madrid.

#### 4. IMPULSO Y DIFUSIÓN DEL PLAN ALQUILA:

- Apoyo en la intercomunicación y asistencia a las diferentes entidades públicas y privadas que colaboren con el Plan Alquiler de la Comunidad de Madrid, en cuanto a la información, difusión, consulta y gestión de trámites relacionados con el Plan Alquiler de la Comunidad de Madrid.
- Colaborar con la Comunidad de Madrid en las acciones de divulgación y difusión del Plan Alquiler, tales como la participación en jornadas, ferias y certámenes, y en la elaboración de presentaciones sobre su actividad y sus resultados

#### 5. OBSERVATORIO DE LA VIVIENDA:

- Generación y análisis de informes mensuales de gestión.
- Elaboración trimestral de estudios analíticos y comparativos sobre la evolución y realidad del mercado del alquiler de vivienda en la Comunidad de Madrid. Estudio de la oferta y de la demanda inmobiliaria.
- Elaboración y análisis trimestral de estudios comparativos entre el mercado del alquiler de vivienda y el mercado de la vivienda en propiedad y su evolución en la Comunidad de Madrid.
- Elaboración trimestral de estudios informativos sobre novedades de las políticas de vivienda a nivel europeo, estatal y autonómico.
- Elaboración semestral de estudios particularizados sobre el mercado del alquiler de vivienda sujeta a protección.

En los siguientes apartados, se describe con un nivel de detalle suficiente los servicios a realizar por el adjudicatario incluyendo las tareas y los requisitos técnicos que debe satisfacer la empresa adjudicataria.

### **CLÁUSULA SEGUNDA. - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO; LUGAR DE PRESTACIÓN Y HORARIO.**

La prestación de los servicios se realizará en las instalaciones que la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras dispone en:

- Avda. de Asturias, 30 de Madrid
- Calle Braganza, s/n de Madrid

No obstante, durante la ejecución del contrato, dichas ubicaciones podrán variar de acuerdo a los criterios establecidos por los responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, en función de las necesidades relativas a la población a atender, o como consecuencia de eventos o circunstancias excepcionales que se produzcan, sin que en ningún caso suponga coste adicional para el adjudicatario.

El adjudicatario se comprometerá a utilizar las instalaciones con la diligencia debida. Las instalaciones, el mobiliario y enseres puestos a su disposición para la prestación del servicio, deberán conservarse en perfecto estado.

Al inicio de la ejecución, se elaborará un inventario de bienes puestos a disposición del servicio por la Administración y se suscribirá un acta en la que se hará entrega de las instalaciones y otros bienes inmuebles y/o muebles necesarios para ejecutar el contrato, adjuntando el inventario, y al finalizar la ejecución, deberán revertirse a la administración

en el mismo estado en el que fueron entregados, a cuyos efectos se reunirá nuevamente el responsable del contrato y contratista, para firmar el acta de reversión.

La atención al público se realizará de manera ininterrumpida:

- En la sede de Avenida de Asturias: de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas (salvo en el mes de agosto que la atención será de 9.00h a 14.00h).
- En la sede de C/ Braganza: de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas (salvo en el mes de agosto que la atención será de 9.00h a 14.00h).

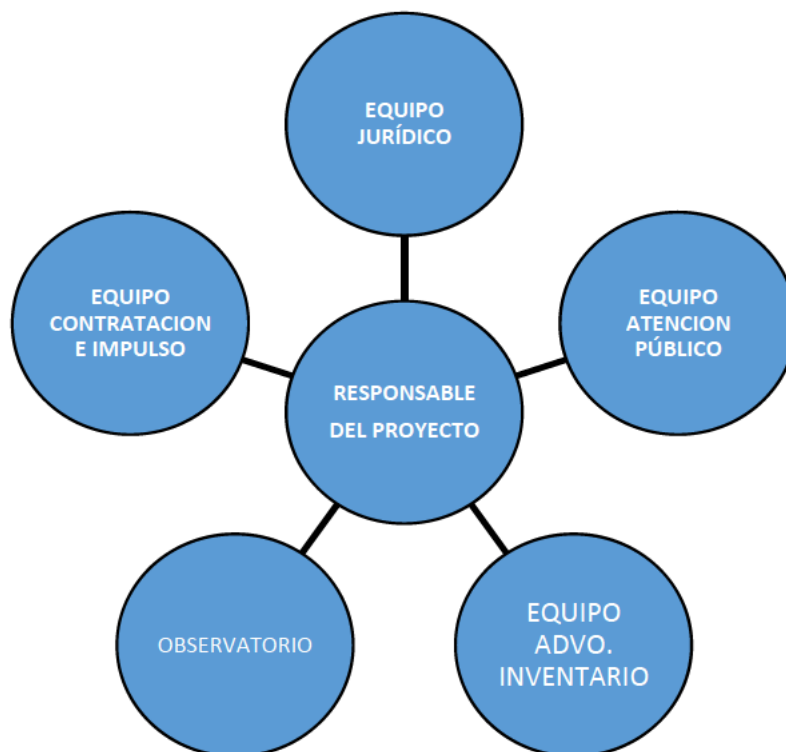
La empresa adjudicataria deberá colaborar con la Comunidad de Madrid en las acciones de divulgación y difusión del Plan Alquila, tales como la participación en jornadas, ferias y certámenes, y en la elaboración de presentaciones sobre su actividad y sus resultados. A tal efecto, la empresa adjudicataria destinará personal suficiente para prestar las labores de atención al público congregado en el stand de la Consejería.

### **CLÁUSULA TERCERA. - EQUIPO DE TRABAJO, ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES FUNCIONES**

La empresa adjudicataria será responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en estos pliegos.

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, será informada de la marcha de todo proceso selectivo constatando, al final del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego. Asimismo, el adjudicatario tendrá la obligación de informar acerca de las modificaciones y sustituciones de plantilla y garantizar, en todo momento, la atención al ciudadano y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos mediante el dimensionamiento del servicio, y teniendo prevista la sustitución inmediata en los casos de ausencia, baja, vacante, enfermedad, etc.

Para el desarrollo operativo del programa y la diferenciación de tareas que integran la prestación del servicio, se estiman apropiados los siguientes equipos de trabajo:



### **Responsable del Proyecto por parte de la empresa (1):**

El responsable del proyecto representará al adjudicatario en las reuniones de control y seguimiento y será el encargado de trasladar y verificar la correcta ejecución de las órdenes transmitidas por la Consejería de Vivienda Transportes e Infraestructuras.

Para el adecuado desempeño de las funciones se estima preciso disponga de una experiencia demostrable de más de 4 años en proyectos relacionados con el ámbito inmobiliario y que disponga de una titulación superior. La experiencia deberá ser posterior a la obtención de la titulación.

#### **Funciones:**

- Será el responsable directo de la dirección y coordinación del equipo de personal adscrito al servicio por la empresa adjudicataria. En este sentido se encargará de la supervisión del conjunto de tareas que conforman el servicio, establecerá y supervisará los protocolos y procedimientos de atención al público, contratación y elaboración de estudios y análisis, realizando controles periódicos al objeto de verificar el mantenimiento de niveles óptimos en la prestación del servicio. Supervisará la usabilidad y funcionalidad de la página web [www.planalquila.org](http://www.planalquila.org) de cara a proponer mejoras en la gestión o detectar incidencias. Validará los contenidos y manuales elaborados por el equipo jurídico. Validará el contenido de los estudios analíticos cuya elaboración forma parte del objeto del contrato. Supervisará el contenido y la entrega con la periodicidad prevista de los informes de gestión.
- Asimismo, mantendrá comunicación directa con el corredor de seguros designado al efecto por la compañía de seguros, en relación con el alta mensual en el seguro por impago de rentas que para estos contratos de arrendamiento tenga suscrito la Comunidad de Madrid y con las incidencias que surjan.

- Velará por el cumplimiento de la normativa de protección de datos en la medida en que la empresa contratista recibirá encargo de tratamiento de datos personales por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación como responsable del tratamiento.
- Realizará un seguimiento de la asistencia y colaboración con los servicios de información y gestión dispuestos por las entidades locales que se hubieran adherido a este programa, así como con las entidades privadas que colaboren en su información y difusión.
- Reportará al interlocutor de la Consejería cualquier incidencia de gestión que requiera la atención por parte de la Consejería para su solución y le mantendrá informado de manera continua sobre el funcionamiento del servicio.

#### ***Equipo Jurídico (4):***

Para el desarrollo del servicio se estima apropiado un equipo conformado al menos cuatro (4) licenciados o grado en derecho.

Los integrantes del equipo jurídico deberán disponer de licenciatura o grado en derecho con experiencia demostrable de al menos 2 años, posteriores a la obtención de su titulación universitaria, en asesoramiento sobre gestión inmobiliaria y arrendamientos urbanos.

Funciones:

- Asesoramiento jurídico específico a los propietarios e inquilinos inscritos en el Plan Alquila.
- Elaboración de manuales prácticos de preguntas y respuestas en relación a las novedades normativas que puedan introducirse en relación con el arrendamiento de viviendas, para su distribución entre los restantes equipos y entidades locales adheridas.
- Atención a las consultas específicas en materia jurídica y fiscal que planteen los propietarios e inquilinos inscritos en esta iniciativa.
- Revisión de las estipulaciones contractuales y resolución de incidencias jurídicas de los contratos en aras de evitar controversias entre las partes. Supervisión de la firma de los contratos conforme al modelo establecido.
- Relaciones con el Consejo Arbitral.
- Supervisión del desarrollo de las labores de mediación en caso de controversias entre propietarios e inquilinos a fin de resolver dudas y prestar el correspondiente asesoramiento.
- Asistencia en la resolución de dudas y consultas que se planteen a través de los servicios de información y gestión dispuestos por las entidades locales que se hubieran adherido a este programa y colaboren con el mismo, o por plataformas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid que le sean diferidas.
- Gestión de los siniestros por impagos de rentas que pudieran producirse, revisando si los mismos se encuentran cubiertos por la póliza de seguros concertada por la Comunidad y tramitarán su alta con la compañía aseguradora.

- Seguimiento de los siniestros comunicados y mantendrán actualizada la información en la aplicación, de forma que puedan atenderse las demandas de información de los interesados en cada uno de los siniestros.

### ***Equipo de Atención al Público (8):***

Para el desarrollo del servicio en el conjunto de las dos sedes se estima apropiado un equipo conformado por ocho (8) gestores de atención.

Sus integrantes serán los responsables de atender a propietarios e inquilinos en un primer nivel para lo cual deberán disponer de un adecuado trato comercial, empatía y don de gentes, facilidad de expresión y capacidad de síntesis para ofrecer y recoger información, así como capacidad de resolución.

Funciones:

- Atención directa a los inquilinos y propietarios en las oficinas indicadas en la cláusula segunda del presente pliego de prescripciones técnicas.
- Se ocuparán de exponer de forma clara y sencilla las ventajas que supone arrendar su vivienda con el Plan Alquila de la Comunidad de Madrid, en orden a lograr que los propietarios interesados inscriban sus viviendas en esta iniciativa.
- Informarán del precio público exigible para los casos en que se produzca la formalización de contrato de arrendamiento a través del Plan Alquila, su cuantía y forma de pago.
- Atenderán de forma ágil a los inquilinos exponiendo de forma clara y sencilla las ventajas que supone para ellos buscar vivienda a través de esta iniciativa.
- Explicarán de forma clara y sencilla el funcionamiento y mecánica de la página web [www.planalquila.org](http://www.planalquila.org), de cara a facilitar la búsqueda de viviendas del potencial arrendatario.
- Atenderán a los usuarios de la página web [www.planalquila.org](http://www.planalquila.org).

### ***Equipo de Contratación e Impulso (3):***

Para el desarrollo del servicio se estima apropiado un equipo conformado por tres (3) gestores que al menos deberán disponer de titulación media con experiencia demostrable de al menos 2 años, posteriores a la obtención de su titulación, en gestiones relacionadas con arrendamientos urbanos, o en su defecto, 3 gestores con experiencia demostrable de al menos 4 años en gestiones relacionadas con arrendamientos urbanos.

Funciones:

- Asistir directamente al arrendador y al arrendatario en el proceso de firma de los contratos, gestionando en su caso la negociación previa de cláusulas concretas a incluir en los contratos.
- La revisión del clausulado de los contratos de arrendamiento y verificación de la correcta inclusión de los datos personales de los inquilinos y propietarios.
- La explicación de las cláusulas de los contratos de forma sencilla y accesible a los inquilinos y propietarios de las viviendas con carácter previo a la firma de los contratos de arrendamiento y asistencia durante la firma del contrato a los arrendatarios y arrendadores.



- Con posterioridad a la firma de los contratos, atenderán las solicitudes de información que planteen arrendadores y arrendatarios en relación con la vigencia del contrato y controversias que pudieran surgir.
- Prestarán apoyo en la intercomunicación y asistencia a las diferentes entidades públicas que colaboren con el Plan Alquila de la Comunidad de Madrid, en cuanto a su información y difusión.
- Prestarán apoyo presencial en cuestiones relacionadas con consultas y gestión de trámites relacionados con el Plan Alquila a entidades locales que se adhieran al Plan Alquila de la Comunidad de Madrid y ofrezcan información y agilicen trámites relacionados con el Plan Alquila de la Comunidad de Madrid.
- Impartirán jornadas sobre el funcionamiento del Plan Alquila a personal propio de las Entidades Locales destinado a ofrecer información sobre el Plan Alquila, sobre la base de los manuales del servicio.

#### ***Equipo de Apoyo Administrativo e Inventario (4):***

Para el desarrollo del servicio se estima apropiado un equipo conformado por cuatro (4) gestores que se encargarán de prestar el correspondiente apoyo administrativo a la gestión operativa del programa.

Funciones:

- Gestión de programación de firmas.
  - Mecanización y tratamiento de los datos de los contratos en la aplicación de gestión del Plan Alquila.
  - Tratamiento de los datos de los inquilinos en los impresos de solvencia y aplicación, en su caso, para la verificación de los requisitos de solvencia de los mismos.
  - Archivo de la documentación de propietarios e inquilinos inscritos en el Plan Alquila.
  - Archivo de los contratos de arrendamiento y documentación anexa a los mismos tales como estudios de solvencia o documentación de avalistas y fiadores solidarios.
  - Gestión y mantenimiento del archivo físico de la documentación.
  - Mantenimiento de un registro informático donde se recoja de forma sencilla y actualizada la ubicación y contenido de los documentos que conforman el archivo físico del Plan Alquila.
  - Para el caso de que el servicio de inventariado sea requerido por el propietario, se encargarán de la programación de las visitas a las viviendas y concertación de fecha para cita de inventario, desplazamiento y visita a la vivienda para la toma de fotografías, videos y anotaciones sobre la vivienda en base a lo observado.
- En la visita, el personal del Plan Alquila podrá efectuar recomendaciones a los propietarios para facilitar el alquiler de las viviendas y mejorar las condiciones de habitabilidad de las mismas aconsejándoles en su equipamiento, arreglos convenientes y recabando de los mismos la documentación necesaria de acuerdo con los campos establecidos.
- Volcado de la información en la aplicación (fotografías, videos y anotaciones o comentarios) bien obtenida en la visita, bien enviada telemáticamente por los propietarios de las viviendas. Se ordenarán las fotografías contenidas en la

aplicación de gestión del Plan Alquila y se seleccionará la información que procederá a publicarse en la página web [www.planalquila.org](http://www.planalquila.org). Tras su publicación, se realizará una revisión de la información relativa al inventario publicada en la aplicación para confirmar que la misma es correcta.

- Se ocuparán del alta de las viviendas en el sistema informático, así como del archivo de la documentación referida a cada vivienda.
- Apoyo en el trámite de solicitud de devolución de fianza a los propietarios que hayan gestionado el depósito a través de Plan Alquila, o que habiéndolo gestionado on-line soliciten asistencia.

Para el desempeño de las labores de inventariado deberán disponer de un medio de locomoción ágil, así como de los medios fotográficos necesarios.

### ***Equipo de Estudio y Análisis Estadístico: Observatorio de Vivienda (3)***

Para el desarrollo del servicio se estima apropiado un equipo conformado por tres (3) titulados superiores.

Funciones:

- ❖ Elaboración de los siguientes estudios e informes:
  - CON PERIODICIDAD MENSUAL.
    - Informe de gestión del servicio del Plan Alquila de la Comunidad de Madrid. Dicho informe al menos deberá recoger los siguientes datos:
      - Número de personas atendidas, distinguiendo entre propietarios e inquilinos.
      - Número de viviendas dadas de alta y su comparativa con el mes anterior.
      - Número de potenciales inquilinos inscritos y su comparativa con el mes anterior. Edad media del inquilino inscrito.
      - Número de contratos suscritos y su comparativa con el mes anterior.
      - Importe de la renta media ofertada y de la renta media contratada (por municipios y distritos)
      - Edad media de los inquilinos firmantes.
      - Superficie media de viviendas ofertadas y viviendas contratadas.
  - CON PERIODICIDAD TRIMESTRAL:
    - Elaboración de estudio analítico sobre la evolución del mercado del alquiler de vivienda en la Comunidad de Madrid y su comparativa con el mercado de la vivienda en propiedad. Comparativa con otras Comunidades Autónomas y Estado.
    - Elaboración de estudio sobre oferta y demanda en el ámbito inmobiliario de la Comunidad de Madrid.
    - Elaboración de estudio informativo sobre novedades de las políticas de vivienda a nivel europeo, estatal y autonómico.
  - CON PERIODICIDAD SEMESTRAL
    - Elaboración de estudio particularizado sobre el mercado del alquiler de vivienda sujeta a protección pública en la Comunidad de Madrid y su comparativa con otras Comunidades Autónomas.



Cuadro resumen del equipo de trabajo y su distribución funcional:

EQUIPO DE TRABAJO		
RESPONSABLE DEL PROYECTO	1	TITULADO SUPERIOR
EQUIPO JURÍDICO	4	TITULADOS SUPERIORES (LICENCIADOS O GRADO EN DERECHO)
GESTORES DE ATENCION	8	N/A
CONTRATACIÓN E IMPULSO	3	TITULADOS MEDIOS
APOYO ADMINISTRATIVO/INVENTARIO	4	N/A
OBSERVATORIO	3	TITULADOS SUPERIORES
TOTAL	23	

Formación del personal:

El adjudicatario para garantizar la debida prestación del servicio deberá desarrollar e implementar un plan de formación que garantice tanto la correcta puesta en funcionamiento del servicio (formación inicial) como su desarrollo continuo (formación continua y de reciclaje).

La formación básica durante el plazo de dos años de ejecución del contrato será de 16 horas, si bien si el adjudicatario hubiera presentado compromiso de horas de formación en la fase de licitación del contrato, se encontrará vinculado a éste como mínimo, pudiendo presentar y ejecutar otro que sólo suponga su mejora.

El plan de formación deberá incluir la metodología a emplear para facilitar la formación a todo el equipo personal adscrito al servicio y versar como mínimo de las siguientes materias:

- Legislación en materia de arrendamientos urbanos. Conceptos y cuestiones generales en materia de arrendamientos urbanos. Obligaciones y derechos.
- Orden 1/2008, de 15 de enero por la que se establecen las medidas de fomento al alquiler de la Comunidad de Madrid, a través de la cual se crea el plan Alquila de la Comunidad de Madrid y sucesivas modificaciones.
- Atención al ciudadano y calidad del servicio.
- Protección de datos.

En el plazo de quince días desde el comienzo de la ejecución del servicio el adjudicatario deberá facilitar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación el Plan de Formación junto con copia de la documentación de formación inicial preparada, con objeto de su revisión.

El Plan de Formación deberá incluir un calendario orientativo con los cursos de formación previstos. Finalizado cada curso el adjudicatario presentará la documentación acreditativa correspondiente. Su incumplimiento será objeto de penalidades.

Cualquier acción formativa, incluida la inicial, se desarrollará en la forma que provea la empresa adjudicataria y fuera del horario de prestación del servicio de atención al público

o excepcionalmente y previa comunicación y aprobación por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación dentro de este horario, pero garantizando los niveles de atención en el servicio.

#### **CLÁUSULA CUARTA. - CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y MEDIOS TÉCNICOS:**

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, la cual acreditará que cumplen con las obligaciones vigentes tanto laborales como de seguridad social y salud laboral. En ningún caso la Comunidad de Madrid asumirá responsabilidad alguna respecto al personal del adjudicatario. El personal de la empresa adjudicataria del presente contrato en ningún caso se considerará personal de la Comunidad de Madrid y por este motivo, a la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 del LCSP.

El personal de la empresa adjudicataria no tendrá relación laboral alguna con la Comunidad de Madrid, habida cuenta de que la tarea es excepcional y no se prestará bajo la dirección y organización de la misma, ni las condiciones de trabajo que puedan tener los empleados de la Comunidad de Madrid

Por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación se adoptarán las medidas precisas en la ejecución del contrato de referencia, que impidan considerar la existencia de una relación de carácter estatutario o contractual, distinto al ordenamiento administrativo, que vincule a la Administración con el personal que realiza el trabajo o presta el servicio, para evitar que resulte vulnerada la normativa que regula el acceso al empleo público de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, a la Comunidad de Madrid el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente Pliego de condiciones técnicas. El adjudicatario deberá sustituir, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable de forma continua suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de la Comunidad de Madrid que se prescriben en el Pliego de Condiciones, no podrá exigirse la Comunidad de Madrid responsabilidad de ningún tipo.

Aunque el personal de la empresa adjudicataria del presente contrato preste servicios en instalaciones propias de la Comunidad de Madrid, en ningún caso se considerará personal de la misma. A efectos de su distinción, el adjudicatario deberá facilitar una tarjeta que identifique a su portador como personal de la empresa adjudicataria. Estas tarjetas sólo tendrán validez a efectos de identificación dentro de la Oficina del Plan Alquila de la

Comunidad de Madrid. Por este motivo, a la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid.

Para asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo del proyecto, el adjudicatario, una vez firmado el contrato, presentará en el plazo de cinco días, además de la documentación que acredite la disposición de los medios humanos a que se comprometió en la licitación, una estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación de los servicios y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

Será de cuenta del adjudicatario aportar todos aquellos medios materiales y técnicos, incluyendo los materiales consumibles que garanticen la correcta ejecución del contenido de los trabajos, asumiendo el riesgo de cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal. La empresa adjudicataria deberá aportar el material de oficina, dispondrá de los medios de locomoción oportunos (flota integrada por un mínimo de un vehículo) para garantizar una máxima eficiencia en la prestación de la actividad.

#### **CLÁUSULA QUINTA. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

Todos los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario o autor material de los trabajos. La documentación generada durante la ejecución del contrato será generada en español y entregada en papel y/o formato electrónico. El adjudicatario deberá suministrar a la Comunidad de Madrid las nuevas versiones de la documentación que se vayan elaborando.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los trabajos desarrollados en el marco del presente Pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

A la finalización del servicio la empresa saliente deberá entregar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación compendio de informes y documentación relevante generada en el tiempo de prestación, en formato papel y electrónico. Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

Toda la documentación relativa a los procesos realizados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato y la preexistente al inicio del mismo será propiedad de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, por lo que estará siempre en orden y adecuado estado, a disposición de ésta, especialmente para su trasvase al adjudicatario posterior.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador que en su caso sean desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

Con carácter previo a la finalización de la ejecución del contrato el adjudicatario procederá a preparar el adecuado y ordenado traspaso físico y volcado informático a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid de toda la documentación en papel y electrónica relacionada con el contenido del presente Proyecto de modo que permita su efectiva disposición y uso inmediato y de tal modo que se garantice la necesaria confidencialidad y protección de datos, sin que afecte al servicio que se encuentre prestando en la actualidad.

Las gestiones oportunas para la devolución y transición del servicio deberán efectuarse garantizando la continuidad en términos de normalidad del servicio, con la colaboración del nuevo contratista, del actual contratista, de responsables de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y de responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, de manera que quede garantizada la prestación del servicio en condiciones de normalidad por el nuevo adjudicatario desde la fecha de inicio de la ejecución de los trabajos.

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato.

Asimismo, para el caso de extinción del servicio el traspaso a la Administración de toda la documentación en papel y electrónica por parte del último adjudicatario se deberá realizar de tal manera que permita su efectiva disposición y uso inmediato por la Administración de la Comunidad de Madrid. El traspaso deberá completarse en el plazo máximo de 15 días a contar desde la fecha en que se produzca la extinción.

#### **CLÁUSULA SEXTA. - CALIDAD**

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio conforme a los siguientes niveles de calidad señalados en el presente pliego.

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) se definen en función de una serie de indicadores con sus correspondientes objetivos de nivel de servicio. Estos indicadores se calcularán desde el primer día en que el nuevo adjudicatario asuma el 100% de los servicios a prestar.

Para la valoración de la calidad del servicio se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Nivel de atención: se establece un valor mínimo del 99%.
- Tiempo máximo de espera: se establece un valor máximo de 30:00 minutos, para el 99% de las consultas atendidas.
- Tiempo medio de espera: se establece un valor medio de 15:00 minutos.
- Tiempo máximo de verificación requisitos solvencia: 3 días desde presentación toda documentación.

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación con la finalidad de controlar y comprobar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio recogidos en el presente pliego

podrá llevar a cabo acciones de evaluación periódica mediante encuestas y auditorías externas.

A través de las encuestas se medirá la calificación global otorgada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio, mostrando su percepción en relación con diversos atributos o factores: trato recibido, tiempo de espera, conocimiento de la materia gestionada, utilidad del servicio, etc. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.

- Porcentaje de ciudadanos satisfechos: Se establece un valor mínimo del 80%.
- Valoración global del servicio: Se establece un valor mínimo de 7.

Conforme a lo previsto anteriormente, el adjudicatario elaborará un Plan de Calidad de los servicios descritos en el presente Pliego en el que incluirá los procedimientos de seguimiento, así como cualquier otra medida dirigida a garantizar la calidad del servicio: sistemas de gestión de la calidad a implantar, certificaciones, protocolización de procedimientos, etc.

Asimismo, este plan deberá prever los mecanismos, indicadores y sistemas necesarios para proporcionar información estadística y cualitativa acerca del servicio prestado, con el fin de que los responsables de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, puedan realizar la evaluación y el seguimiento del servicio prestado por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá remitir al responsable de la dirección de los trabajos informes diarios, semanales y mensuales en los que, con carácter de mínimo, deberá reflejar los datos e información tanto del periodo al que se refieran (diario, semanal o mensual) como acumulados desde el inicio de la prestación de los servicios, indicando las consultas y asistencias recibidas, atendidas y el porcentaje de abandono, así como las principales materias de consulta, gestión o intermediación. Deberán figurar en los referidos informes los tiempos medios de espera y tiempos medios de operación.

## **ANEXO**

### **PRESUPUESTO DESCOMPUESTO POR COMPONENTES DE LA PRESTACIÓN**

Conforme a lo establecido en el artículo 68.1.b) del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de contratos de las Administraciones Públicas el pliego de prescripciones técnicas contendrá indicación de precio de cada una de las unidades en que se descompone el presupuesto y número estimado de las unidades a suministrar.

Habiendo sido calculado el presupuesto por componentes de la prestación sobre la base del número y las categorías de efectivos de personal, se indican los siguientes términos presupuestarios:

#### **1. COSTES SALARIALES.**

Los costes totales de personal estimados, son:

GASTOS DE PERSONAL POR CATEGORIAS SEGÚN CONVENIO	Nº UDS	COSTE PERSONAL
Titulado Superior	8	438.769,33€
Titulados Medios	3	159,104,37€
Administrativos	12	502.536,58€
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>1.100.410,28€</b>

#### **2.COSTES DE MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS.**

Los medios materiales necesarios para la ejecución del contrato, tales como el vehículo mínimo que se exige, ordenadores, teléfonos móviles, cámaras fotográficas o servicios externos de fotografía.

Costes de impresión (2 años)	Costes vehículos (2 años)	Costes de telefonía (2 años)	TOTAL COSTES MATERIALES (2 años)
2.981,20€	16.708,08€	5.566,00€	<b>25.255,28€</b>



### **3.Gastos Generales y Beneficio Industrial**

Gastos generales (6% costes directos)	Beneficio industrial (6% costes directos)	TOTAL COSTES INDIRECTOS
67.539,93€	67.539,93€	135.079,86€

LA DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Firmado digitalmente por: MARIA JOSE PICCIO-MARCHETTI PRADO - \*\*\*2916\*\*  
Fecha: 2024.07.02 18:42