



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, DE LOS SERVICIOS DE APOYO EN LA GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA AGENCIA EN LAS COMUNIDADES DE PROPIETARIOS.

1. OBJETO

Es objeto de esta convocatoria la contratación de los servicios de apoyo en la gestión y participación de la Agencia de la Vivienda de Cataluña (en adelante, AHC) en las comunidades de propietarios, derivados de su participación en comunidades de propietarios -ya sea en su propio nombre o en representación del Instituto Catalán del Suelo (en adelante, Incasol)- en virtud de las viviendas de su propiedad integradas en cada una de ellas.

2. ÁMBITO

2.1 Ámbito funcional

El servicio contempla la gestión de preparar, documentar y asistir a la AHC en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes que son de carácter general para cualquier copropietario de un inmueble que esté sujeto al régimen jurídico de la propiedad horizontal, principalmente dentro del ámbito de la contribución a los gastos comunes, la asistencia a las reuniones de las juntas de propietarios y el ejercicio forzoso de los cargos de gobierno de las comunidades por turno rotatorio. Sin embargo, el servicio contempla ofrecer y facilitar el apoyo necesario a la AHC en otros ámbitos de su gestión relacionada con las comunidades de propietarios -principalmente obras, mantenimiento y siniestros- y disponer de un servicio de "*contact center*" para atender las consultas y peticiones de los administradores de fincas, así como de presidentes y secretarios de comunidades.

2.2 Ámbito material

Las comunidades de propietarios participadas por la AHC, a 31 de diciembre de 2024, son 5.712, en las que se integran 9.751 viviendas de su propiedad o propiedad del Incasol. En este sentido, el ámbito material del servicio lo constituirán estas viviendas y comunidades, y todas las viviendas y comunidades que la AHC haya incorporado a la fecha de inicio del servicio, así como las que se incorporen durante la vigencia del servicio.



2.3 Àmbit territorial

El servicio prestado abarcará todo el territorio de Cataluña y comprende actuar en todos los municipios donde exista parque inmobiliario administrado por la AHC. La distribución territorial de las comunidades y viviendas indicadas en el punto anterior es la siguiente:

Demarcación	Número de CCPP	% s/total	Número de viviendas	% s/total
Barcelona	3.747	65,76%	5.906	60,57%
Gerona	703	12,48%	1.149	11,78%
Lérida	490	8,53%	857	8,79%
Tarragona	772	13,24%	1.839	18,86%
Total	5.712		9.751	

La desagregación por municipios se encuentra relacionada en el anexo 1 de este pliego.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Objetivo

El objetivo general del servicio es conseguir que la AHC pueda ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes en todas y cada una de las comunidades de propietarios en las que participa como copropietaria en su propio nombre o en representación del Incasol. Para ello, se pretenden alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Disponer del NIF de todas las comunidades de propietarios y constatar su legalización, así como del NIF de los correspondientes administradores (si procede).
- Disponer de la documentación necesaria para gestionar la contribución a los gastos comunes y la asistencia a las reuniones de las juntas de propietarios (actos, cierres de cuentas, presupuestos, convocatorias, etc.) de todas las comunidades de propietarios.
- Mantener actualizado el aplicativo informático de gestión corporativo de la AHC con respecto a los principales datos operativos de las comunidades de propietarios contenidos en la documentación indicada en los dos puntos anteriores.
- Estar al corriente de pago de los gastos comunitarios de todas y cada una de las viviendas propiedad de la AHC o el Incasol incluidos en el servicio.
- Estar en disposición de asistir o excusar en tiempo y forma la asistencia a todas las reuniones ordinarias y extraordinarias que celebren las juntas de propietarios, de ejercer el derecho de voto y/o de impugnar los acuerdos que se tomen que se consideren contrarios a los intereses de la AHC o el Incasol.



- Ejercer adecuadamente el ejercicio forzoso de los cargos de gobierno por turno rotatorio de las comunidades de propietarios que así lo determinen.
- Atender sin demoras todas las consultas telefónicas y/o peticiones recibidas por correo electrónico por parte de administradores, presidentes y secretarios de comunidad.

3.2 Funciones a desarrollar

En el ámbito material y territorial antes indicado, el prestatario del servicio deberá desarrollar, con carácter general, el contenido de las funciones que se describen a continuación (ámbito funcional):

1. **Contribución a los gastos comunes**: Hacer el seguimiento y el control de la documentación necesaria para hacer efectiva la obligación de la AHC de contribuir a los gastos comunes en las comunidades de propietarios en las que se integren viviendas de su propiedad o propiedad del Incasol, y gestionar y preparar los pagos correspondientes.
2. **Asistencia a las reuniones de las juntas de propietarios**: Hacer el seguimiento y el control de la recepción en tiempo y forma de las convocatorias a las reuniones ordinarias y extraordinarias de las juntas de propietarios, confirmar o excusar la asistencia en función de los criterios establecidos por la AHC, así como asistir a determinadas reuniones en representación de la misma.
3. **Ejercicio de los cargos de gobierno de las comunidades**: Facilitar el apoyo necesario a la AHC para que pueda ejercer adecuadamente las funciones propias de los cargos de gobierno de las comunidades de propietarios (presidente o secretario) cuando deba asumirlos forzosamente por turno rotatorio.
4. **Apoyo a la gestión de la AHC**: Atender los requerimientos puntuales de apoyo a la AHC que ésta encomiende en cualquier ámbito de su gestión relacionado directa o indirectamente con este servicio, principalmente en cuanto a obras, mantenimiento y gestión de siniestros.
5. **"Contact Center"**: Atender las consultas y peticiones de los administradores y los cargos de gobierno de las comunidades de propietarios (presidentes y secretarios) por medio de un servicio de atención multicanal que incluya la atención telefónica y un buzón de correo electrónico como vías principales de comunicación, así como de otras aplicaciones de mensajería electrónica, en su caso.

3.3 Metodología

La prestación del servicio se hará de acuerdo con las condiciones técnicas especificadas en este pliego, y la metodología de trabajo utilizada por su personal respetará en todo momento los más altos estándares de calidad en cuanto a la competencia técnica y ética profesional y responderá a los requerimientos explícitos e implícitos establecidos por la AHC.



El prestatario del servicio actuará en todo momento en calidad de intermediario entre la AHC y las comunidades de propietarios y velará por crear y mantener una relación fluida y estable con los cargos de gobierno y administradores de las mismas. A estos efectos, se responsabilizará de generar los vínculos relacionales oportunos para garantizar esta relación y establecerá los mecanismos necesarios para recopilar la documentación que se detallará más adelante para la correcta prestación del servicio. No obstante, en todas las comunicaciones que realice a los representantes de las comunidades de propietarios hará constar que actúa por delegación de la AHC.

3.3.1 Descripción de las tareas a ejecutar

Para el desarrollo de las funciones indicadas en el punto 3.2, el prestatario del servicio ejecutará las tareas que se detallarán a continuación, de las que deberá dejar constancia en el aplicativo informático de gestión corporativo de la AHC (en adelante, Habicat), para lo cual le serán habilitados los accesos de usuario oportunos.

Funciones 1 y 2: Contribución a los gastos comunes y asistencia a las reuniones de las juntas de propietarios

Dado el fuerte componente de gestión documental que comparten ambas funciones, las tareas necesarias para hacer efectiva la obligación de la AHC de contribuir a los gastos comunes de las comunidades de propietarios y de asistir o excusar la convocatoria a las reuniones ordinarias y extraordinarias de las juntas de propietarios y ejercer el derecho de voto, se describen conjuntamente:

1. Para cada una de las **comunidades de propietarios que consten legalizadas**¹, el prestatario del servicio deberá llevar a cabo las siguientes tareas:
 - a) Comprobar que constan correctamente introducidos en el Habicat los datos del acta de la reunión ordinaria de la junta de propietarios correspondiente al año en curso o al anterior -si aún no ha transcurrido 1 año natural desde la celebración de la misma-, de actas de juntas extraordinarias que puedan haberse celebrado en el mismo periodo, así como la liquidación de las cuentas del ejercicio cerrado y el presupuesto de ingresos y gastos del nuevo ejercicio.
 - b) Reclamar a los administradores y/o a las comunidades la documentación que falte con relación al punto a) y, en caso de que se considere necesario o a petición expresa de la AHC, la de ejercicios anteriores.
 - c) Analizar el contenido de la documentación aportada con la finalidad de:

¹ A efectos de este pliego, se entiende como "legalizadas" aquellas comunidades de propietarios de las que la AHC tiene constancia de su NIF y consta informado en el aplicativo de gestión Habicat.



- ✓ Verificar o modificar el estado de la comunidad
- ✓ Verificar o modificar el tipo de la comunidad
- ✓ Verificar o modificar el NIF de la comunidad
- ✓ Verificar o modificar los datos de los cargos de gobierno de la comunidad
- ✓ Verificar o modificar los datos del administrador de la comunidad
- ✓ Verificar o modificar la cuenta corriente de la comunidad y/o del administrador, en su caso
- ✓ Verificar o modificar el importe de cuotas ordinarias, cuotas extraordinarias, fondos de reserva y/o posibles deudas y atrasos, indicando el concepto y si es o no repercutible al arrendatario
- ✓ Detectar y trasladar a la AHC los puntos del orden del día o las referencias relativas a cuestiones que afecten al ámbito de la convivencia vecinal y/o el uso y el mantenimiento de los espacios comunes por parte de los inquilinos de las viviendas de su propiedad así como de otros asuntos de especial interés en el ámbito de obras, mantenimiento y siniestros en que puedan encontrarse afectadas estas viviendas.

El prestatario del servicio deberá contactar con los administradores o con las propias comunidades para solicitarles la información adicional o las aclaraciones que necesite respecto al contenido de la información analizada. No obstante, en caso de que la información adicional o las aclaraciones facilitadas por los administradores o las comunidades no sean satisfactorias o generen algún tipo de controversia, contactará directamente con el personal de los equipos de Gestión y Liquidación de pagos y/o Gestión de Comunidades y control de obras de la AHC antes de hacer modificaciones de datos en el Habcicat.

- d) Gestionar las retrocesiones bancarias de los pagos comunitarios, contactando con los administradores y/o las comunidades a efectos de resolver la incidencia y poder reanudar los pagos correctamente.
- e) Comprobar que los acuerdos tomados por las juntas de propietarios se ajusten a la legalidad y trasladar a la AHC aquellos que puedan ser objeto de voto en contra o de impugnación.
- f) Comunicar a administradores y/o a las comunidades las modificaciones y/o traslados de información efectuados en relación a los puntos anteriores.
- g) Comprobar que la AHC o el Incasol ha sido convocado en tiempo y forma a la reunión ordinaria de la junta de propietarios dentro del plazo de un año a partir de la celebración de la última reunión.
- h) Revisar que la convocatoria se acompañe adecuadamente de la documentación correspondiente a la liquidación de las cuentas del ejercicio cerrado y al presupuesto de ingresos y gastos del nuevo ejercicio.
- i) Reclamar a administradores y/o a las comunidades las convocatorias no recibidas y/o la documentación que falte en relación a las mismas.



- j) Analizar el orden del día de las convocatorias y el contenido de las liquidaciones y de los presupuestos.
 - k) Comprobar que los importes liquidados a la AHC sean correctos en cuanto al concepto (no deben incluir gastos individuales) y a la imputación (sea por coeficiente o por partes iguales) y hacer la reclamación que corresponda en caso de que no sea así.
 - l) Excusar formalmente la asistencia a las reuniones o trasladar a la AHC la conveniencia de asistir en función de los criterios establecidos por la misma.
 - m) Asistir, en representación de la AHC, a las reuniones que ésta considere oportunas.
 - n) Informar a la AHC del desarrollo y resultado de la reunión.
2. En cuanto a las **comunidades de propietarios que no consten legalizadas**² en el Habicat, con carácter previo a que consten legalizadas y a la ejecución de las tareas señaladas en el punto 1, el prestatario del servicio deberá realizar las siguientes otras tareas:
- a) Hacer entrega al presidente de la comunidad de propietarios de un escrito firmado por la AHC en el que se le informa de la adquisición de una o varias viviendas en el inmueble, de la contratación de un servicio externalizado para intermediar con la comunidad en todo lo referente a los derechos y deberes que le corresponden como miembro de la misma, así como de la relación de documentos necesarios para que la AHC pueda ordenar los pagos de cuotas ordinarias y/o extraordinarias y, en su caso, liquidar la posible deuda existente.

La documentación a aportar por la comunidad de propietarios será la siguiente:

- ✓ NIF de la comunidad de propietarios
- ✓ Documentos de transferencia bancaria SEPA y de titularidad de la cuenta corriente comunitaria debidamente firmados y sellados por la entidad bancaria
- ✓ En su caso, NIF del administrador, si es persona jurídica, o DNI si es persona física
- ✓ Autorización del presidente hacia el administrador para cobrar y gestionar los fondos de la comunidad con la cuenta corriente del mismo
- ✓ DNI del presidente de la comunidad
- ✓ Acta o libro donde consten los cargos de gobierno vigentes de la

² A efectos de este pliego, se entiende como "no legalizadas" las comunidades de propietarios de las que la AHC no tiene constancia de su NIF y no consta informado en el aplicativo de gestión Habicat.



comunidad

- ✓ Acta de la reunión del año en curso en la que conste el importe de las cuotas ordinarias a pagar o en la que se especifique que se mantiene igual que la del año anterior, lo que deberá acreditarse también con el acta correspondiente.
- ✓ En caso de existir cuotas extraordinarias o derramas, acta en la que consten la aprobación, el importe y el motivo, junto con los presupuestos y/o facturas correspondientes.
- ✓ Certificación, firmada por el presidente de la comunidad y/o el administrador, de la posible deuda existente con anterioridad a la fecha de adquisición de la vivienda por parte de la AHC, con indicación del periodo de tiempo al que hace referencia, así como de las cuotas pendientes acumuladas desde la misma fecha.

El prestatario del servicio deberá visitar los inmuebles y contactar personalmente con los presidentes de las comunidades de propietarios con el fin de hacer entrega en mano de los escritos indicados y responder y/o aclarar las consultas o dudas que éstos puedan plantearle. En este sentido, la persona que se desplace deberá transmitir a los representantes de las comunidades de propietarios las máximas garantías de confianza, seguridad y eficacia en la gestión, a la vez que deberán informarles de las actuaciones que la AHC llevará a cabo a partir de ese momento, especialmente en lo que se refiere a:

- Pago de cuotas y posibles atrasos: Informar que la AHC asumirá el pago que le corresponda tan pronto como disponga de la documentación solicitada al efecto.
- Adecuación de la vivienda: Informar de que la AHC hará las obras de adecuación necesarias para que la vivienda pueda obtener la cédula de habitabilidad y que necesitará que la comunidad permita el acceso al inmueble a sus operarios, para lo cual será necesario que les faciliten una copia de la clave del portal.
- Adjudicación: Informar de que la AHC adjudicará la vivienda en régimen de alquiler y que durante el primer año de contrato se activará un programa de seguimiento y acompañamiento social para el inquilino con el objetivo, entre otros, de promover su integración en la comunidad.
- Posibles ocupaciones ilegales: En caso de que la vivienda objeto de adquisición se encuentre ocupada ilegalmente, informar de que la AHC activará su protocolo de actuación.

- b) Reclamar a los administradores y/o a las CCPP la documentación que falte con relación al punto 2.a)



- c) Revisar el contenido de la documentación aportada y:
- ✓ Modificar el estado de la comunidad
 - ✓ Introducir los datos de los cargos de gobierno de la comunidad
 - ✓ Introducir el NIF de la comunidad
 - ✓ Introducir los datos del administrador de la comunidad
 - ✓ Introducir la cuenta corriente de la comunidad y/o del administrador, en su caso
 - ✓ Introducir el importe de cuotas ordinarias, cuotas extraordinarias, fondos de reserva y/o posibles deudas y atrasos, indicando el concepto y si es o no repercutible al arrendatario
 - ✓ Detectar y trasladar a la AHC los puntos del orden del día o las referencias relativas a cuestiones que afecten al ámbito de la convivencia vecinal y/o el uso y el mantenimiento de los espacios comunes por parte de los inquilinos de las viviendas de su propiedad, así como de otros asuntos de especial interés en el ámbito de obras, mantenimiento y siniestros en que puedan encontrarse afectadas estas viviendas

El prestatario del servicio deberá anexar en el Habicat, dentro del espacio habilitado para hacerlo, todos y cada uno de los documentos reflejados en este punto.

Función 3: Ejercicio de los cargos de gobierno de las comunidades

Es importante tener en cuenta la dificultad que supone ejercer correctamente los cargos de gobierno de las comunidades de propietarios por un propietario que no reside en el inmueble. En este sentido, siempre que sea posible, el mensaje que el prestatario del servicio deberá dar al respecto es el de que la AHC cree conveniente declinar esta responsabilidad en favor de cualquier otro propietario. No obstante, en caso de que esta posibilidad no sea factible y la AHC deba asumirlos forzosamente por turno rotatorio, las tareas que el prestatario del servicio deberá ejecutar consistirán en facilitar todo el apoyo necesario a la AHC para que ésta pueda desarrollar adecuadamente las funciones propias del cargo para la que haya sido designado.

En función del cargo asumido y de que las comunidades de propietarios dispongan o no de administrador de fincas, se podrá requerir al prestatario del servicio para que ejerza directamente -o facilite el apoyo necesario para que lo pueda hacer la AHC- cualquiera de las competencias y funciones previstas para los cargos de presidente y secretario y establecidas en los artículos 553-16 y 553-17 CCCat respectivamente, de entre las cuales serán habitualmente requeridas las que se describen en el siguiente cuadro:



	Cargo de Presidente	Cargo de Secretario
CCPP con administrador	Presidir, en nombre de la AHC, las reuniones ordinarias y extraordinarias de las juntas de propietarios Supervisar la actividad del administrador	Ninguno
CCPP sin administrador	Presidir, en nombre de la AHC, las reuniones ordinarias y extraordinarias de las juntas de propietarios Configurar el orden del día de las reuniones ordinarias y extraordinarias Establecer una relación directa y continuada con el secretario de la comunidad Mantener una relación fluida y cordial con el resto de copropietarios y realizar visitas periódicas al inmueble para detectar posibles situaciones que haya que someter a decisión de la junta de propietarios	Establecer una relación directa y continuada con el presidente de la comunidad Asistir a las reuniones Redactar y notificar las actas al resto de copropietarios Gestionar la expedición de certificados para firmar al presidente Valorada la documentación de la comunidad

Función 4: Apoyo a la gestión de la AHC

El prestatario del servicio dará el apoyo necesario a la AHC en situaciones de conflicto que puedan producirse entre ésta y las comunidades de propietarios en las que se encuentren afectadas viviendas de su propiedad o propiedad del Incasol cuando se requiera su intervención directa para resolverlas. En este sentido, su intervención consistirá en canalizar determinadas gestiones que puedan sufrir retrasos o dificultades en su ejecución y que haya que desencallar o impulsar sobre el terreno principalmente en los ámbitos siguientes:

- En situaciones de perturbación de la convivencia vecinal, acreditando documentalmente el incumplimiento de los inquilinos cuando sean éstos los causantes o intercediendo en su nombre ante las comunidades cuando sean los perjudicados.
- En el requerimiento a las comunidades de la ejecución de obras urgentes, en la propuesta y consecución de acuerdos de financiación para sufragarlas y en la constitución y/o legalización de comunidades al efecto o en determinados casos



de comunidades disfuncionales.

- En la tramitación de siniestros, ya sea como causantes o perjudicados, facilitando la actuación de las compañías aseguradoras mediante la obtención de los datos necesarios (nombres, teléfonos, correos electrónicos, etc.) para efectuar los peritajes y las reparaciones oportunas.

Función 5: "Contact center"

El prestatario del servicio habilitará un número de teléfono en horario ininterrumpido de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas con el fin de atender las consultas y las peticiones de los administradores y los cargos de gobierno de las comunidades de propietarios (presidentes y secretarios).

Sin embargo, habilitará un buzón de correo electrónico a los mismos efectos y con capacidad de almacenamiento suficiente para recibir toda la documentación correspondiente a las comunidades de propietarios especificada en el punto 3.3.1.

Además, el prestatario del servicio podrá proponer la utilización de otros canales de comunicación adicionales como videollamadas, mensajería instantánea o chatbots, cuya utilización deberá ser autorizada previamente por la AHC.

3.3.2 Plazos de ejecución

Con carácter general, las tareas descritas en el punto anterior se ejecutarán con la diligencia necesaria para que la información y la documentación que conste en el Habicat sea en todo momento la más actualizada posible, y para que a la finalización del contrato se hayan cumplido los objetivos del servicio.

Sin embargo, para determinadas tareas correspondientes a las funciones 1 (Contribución a los gastos comunes), 2 (Asistencia a las reuniones de las juntas de propietarios) y 3 (Ejercicio de los cargos de gobierno de las comunidades), el prestatario del servicio deberá tener en cuenta los plazos legales establecidos en el Título V de la Ley 5/2006, de 10 de mayo, del libro quinto del Código civil de Cataluña, relativo a los derechos reales.

En cuanto a las tareas de apoyo correspondientes a la función 4 (Apoyo a la gestión de la AHC), los plazos de ejecución los fijará la AHC en el momento de encargarlas en función del ámbito al que correspondan y de su complejidad.

En cuanto a la función 5 ("Call Center"), el prestatario del servicio deberá responder los correos electrónicos que reciba en el buzón de entrada que tendrá habilitada al efecto en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.

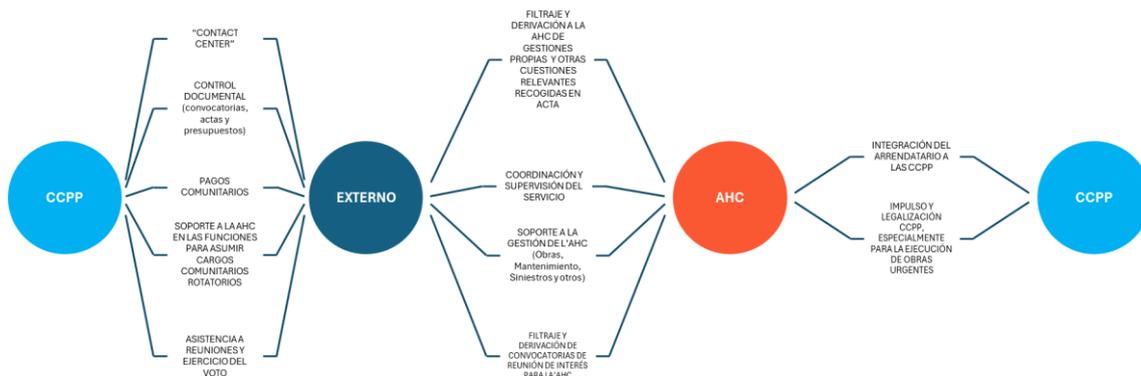
No obstante, se establecen unos plazos máximos específicos que el prestatario del servicio deberá respetar para ejecutar las siguientes tareas:



TAREA	DESCRIPCIÓN	PLAZO
1.d)	Gestión de las retrocesiones	20 días hábiles
1.n)	Informar a la AHC del desarrollo y resultado de las reuniones de la Junta de propietarios	3 días hábiles
2.a)	Visitar los inmuebles con comunidades no legalizadas, entrevistarse con el presidente de la comunidad y hacer entrega del escrito de la AHC	5 días hábiles
2.b)	Reclamar documentación pendiente	15 días hábiles
2.c)	Revisar la documentación e introducir datos en el Habcicat	5 días hábiles

3.2.3 Esquema de funcionamiento

El funcionamiento del servicio, en cuanto a las relaciones funcionales que se establecerán entre los agentes intervinientes, deberá seguir el siguiente esquema:



3.3 Duración

El servicio se licita por 1 año, durante el cual, la AHC prevé incorporar a la gestión una media de 187 viviendas mensuales que pueden conllevar al mismo tiempo la incorporación mensual de aproximadamente 155 comunidades de propietarios nuevas. En el primer mes de gestión, el acumulado de viviendas y comunidades lo configurarán los activos relacionados en el anexo 1 de este pliego y los derivados de las adquisiciones que se habrán producido entre el 31 de diciembre de 2024 hasta la puesta en marcha



del servicio.

Los volúmenes de gestión previstos durante la ejecución del contrato quedan reflejados en el siguiente cronograma:

		oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	jul-26	ago-26	sep-26
anexo 1	# viv	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751	9.751
	# com	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712	5.712
incorporaciones	# viv	1085	109	109	181	181	181	181	181	181	181	181	181
	# com	904	91	91	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Total en gestión	# viv	10.836	10.945	11.054	11.235	11.416	11.597	11.778	11.959	12.140	12.321	12.502	12.683
	# com	6.616	6.707	6.798	6.949	7.100	7.251	7.402	7.553	7.704	7.855	8.006	8.157

3.4 Envío, recepción y tratamiento de la información

Los datos necesarios para la prestación del servicio y los que se obtengan como consecuencia de su ejecución constarán en el Habicat, por lo que no se prevé que exista tráfico de envío y de recepción de datos alternativo más allá de lo que se pueda producir referencialmente como consecuencia del flujo ordinario de comunicaciones entre la AHC y el prestatario del servicio.

En este sentido, las viviendas objeto del servicio constarán identificadas mediante un código numérico único para cada uno de ellos con el formato XX / XXXXXX / XXXX / XX (demarcación / promoción / vivienda / contrato), y las comunidades de propietarios con un código numérico de 4 dígitos (XXXX), también único, con los que poder identificar individualmente ambos activos anónimamente.

Toda la documentación gestionada en el ámbito del servicio deberá guardarse y nombrarse correctamente en el Habicat y anexarse digitalmente dentro del espacio habilitado al efecto para cada documento. En este sentido, la denominación de los principales documentos seguirá las siguientes directrices:

- NIF de la comunidad: NIF COM. "*Núm. comunidad*"
- NIF del administrador: NIF ADM. "*Núm. comunidad*"
- Estatutos de la comunidad: ESTATUTOS "*Núm. comunidad*"
- Normas de régimen interno de la comunidad: RÉG. INT. "*Núm. comunidad*"
- Convocatorias: CONV. TIPO (ordinaria/extraordinaria) AÑO "*Núm. comunidad*"
- Actos: ACTA TIPO (ordinaria/extraordinaria) AÑO "*Núm. comunidad*"
- Liquidación de cuentas: TANC. AÑO "*Núm. comunidad*"
- Presupuesto anual: PRES. AÑO "*Núm. comunidad*"

3.5 Seguimiento, evaluación y coordinación

El prestatario del servicio llevará a cabo las tareas oportunas para hacer un seguimiento cuidadoso del estado de cumplimiento de los objetivos del contrato. En este sentido,



mantendrá una comunicación fluida con el responsable del contrato y con las personas que actúen por delegación del mismo, poniéndose a disposición de la AHC para cualquier requerimiento de información sobre el estado de ejecución del servicio.

Mensualmente, el prestatario del servicio entregará a la AHC un informe sobre el estado de ejecución del servicio, en el que deberán constar los datos de consecución de los objetivos indicados en el punto 3.1 desglosados por demarcación territorial, municipio y procedencia³:

- % de comunidades de propietarios legalizadas (con NIF)
- % de comunidades de propietarios documentadas:
 - % con acta reunión ordinaria vigente
 - % con cierre de cuentas ejercicio anterior
 - % con presupuesto ejercicio corriente
- % de comunidades de propietarios correctamente informadas en el Habicat:
 - % datos de los cargos de gobierno vigentes
 - % datos del administrador, en su caso
- % de pagos realizados:
 - % de cuotas ordinarias
 - % de cuotas extraordinarias
 - % de otros pagos
- % de convocatorias de reunión respondidas en tiempo y forma:
 - % excusando asistencia
 - % informante de la asistencia
- % de comunidades de propietarios que solicitan que la AHC ejerza cargos:
 - % declinando el ejercicio en otros copropietarios
 - % aceptando los cargos
- Volumen de tráfico del *Contact Center*:
 - # llamadas recibidas
 - # llamadas emitidas
 - # correos electrónicos recibidos
 - # correos electrónicos emitidos
 - Tiempo medio de respuesta a los correos electrónicos recibidos

La coordinación del servicio se establecerá entre el/la director/a o coordinador/a del mismo y el responsable del contrato de la Agencia. No obstante, el prestatario del servicio deberá tener en cuenta la participación de los diferentes profesionales de la AHC que pueden intervenir directa o indirectamente en la gestión de las comunidades de propietarios, así como la descentralización de la actividad de la AHC en sus servicios

³ La procedencia es el campo que identifica el origen patrimonial de la comunidad: OB: Promoción de Incasol; IP: Promoción transferida por el Estado; DI: Adquisición por la extinta Adigsa; PA: Adquisición del AHC por tanteo y PI: Adquisición del Incasol por tanteo.



territoriales en Girona, Lleida, Tarragona y Terres de l'Ebre, a la hora de coordinar su actuación diaria.

En el cuadro siguiente se muestran las principales relaciones de coordinación funcional y territorial que habrá que establecer en función de las tareas a realizar:

TAREAS	ÁMBITO FUNCIONAL DE LA AHC	ÁMBITO TERRITORIAL
Funciones principales del servicio (1, 2, 3 y 5)	Técnicos equipos de comunidades	Sede AHC Barcelona y SSTT en Girona, Lleida, Tarragona y Terres de l'Ebre
Apoyo a la gestión de la AHC en materia de obras y/o mantenimiento	Técnicos de Rehabilitación y Mejora	Sede AHC Barcelona y SSTT en Girona, Lleida, Tarragona y Terres de l'Ebre
Apoyo a la gestión de la AHC en materia de siniestros	Técnicos de Siniestros	Sede AHC Barcelona

Sin embargo, los técnicos destinados al servicio deberán mantener una relación estrecha de colaboración con los gestores de proximidad de la AHC, que son los profesionales destinados territorialmente a realizar tareas de inspección, control y apoyo sobre el terreno a la gestión y administración del parque de viviendas.

4. PERSONAL

Para la prestación de los servicios deberán disponer de los medios humanos suficientes e idóneos para cubrir los objetivos que se establezcan.

Todo el personal incluido en la oferta y descrito en las páginas siguientes estará a cargo y trabajará bajo la organización y directrices de la empresa adjudicataria de los servicios.

El prestatario del servicio se verá obligado a cumplir con la legislación laboral vigente en materia de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, así como lo que se establezca en el convenio del sector en materia laboral.

La AHC no mantendrá relación laboral con el personal de la empresa prestataria del servicio, ni durante la vigencia del contrato, ni al término del mismo.

Se entenderá como aspecto de obligado cumplimiento que el prestatario del servicio incorpore acciones en materia de flexibilidad laboral, pro-actividad y herramientas de comunicación instantánea que puedan facilitar el intercambio de información entre los trabajadores adscritos al servicio así como con los diferentes interlocutores que



participarán, y que garanticen la adaptabilidad y la capacidad de reestructurarse ante eventualidades y puntas de trabajo, de manera que sus efectos negativos sobre las actividades del servicio queden minimizadas.

Las empresas licitadoras formarán los equipos de trabajo asignados al servicio de acuerdo con la siguiente estructura:

1 Coordinador/a del servicio

Su perfil profesional corresponde a personas con un alto grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad, que efectúan tareas técnicas complejas, con objetivos globales definidos o que tienen un alto contenido intelectual o de interrelación humana y que son responsables directo de la integración, coordinación y supervisión de funciones realizadas por un conjunto de personas colaboradoras en una misma área funcional.

Su formación debe corresponder a una titulación universitaria de grado medio, completada con una experiencia mínima de 3 años en el sector objeto del contrato.

Actuará como interlocutor con el responsable del contrato de la AHC y podrá actuar, en su caso, como miembro activo del equipo técnico.

Las características principales que requiere el perfil son:

- Visión estratégica y global del servicio para alcanzar los objetivos establecidos
- Dirección de equipos (capacidad de liderazgo, análisis y de organización del equipo)
- Conocimientos y experiencia en el ámbito de las comunidades de propietarios
- Capacidad de relación y de interlocución con personas y servicios
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito
- Flexibilidad horaria

1 Equipo técnico

El perfil profesional de sus integrantes corresponde a personas que, con o sin responsabilidad de mando, efectúan tareas con un contenido medio de actividad intelectual y de interrelación humana, en un marco de instrucciones precisas de complejidad técnica media con autonomía dentro del proceso. Realizan funciones que suponen la integración, coordinación y supervisión de tareas homogéneas, realizadas por un conjunto de personas colaboradoras en un estadio organizativo menor.

Su formación debe corresponder a una titulación universitaria de grado medio o a una calificación acreditada equivalente a personal técnico especialista de grado superior del Catálogo de Calificaciones Profesionales vigente, completada con experiencia dilatada en el puesto de trabajo.

Serán los encargados de ejecutar las tareas que desarrollan las funciones 1 a 4



descritas en el punto 3.3.1.

Las características principales que requiere el perfil son:

- Capacidad de análisis, valoración y gestión de forma autónoma y proactiva
- Capacidad para trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales
- Capacidad para las relaciones interpersonales y para generar vínculos
- Capacidad de interlocución con otros servicios
- Conocimientos de métodos de mediación para la resolución de conflictos
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito
- Flexibilidad horaria

1 Gestor/a telefónico/a

Su perfil profesional corresponde a personas que, utilizando la tecnología adecuada, desarrollan funciones de apoyo profesional cuando para su realización se preste asesoramiento profesional a incidencias complejas que no puedan ser resueltas de manera automática con el seguimiento de un argumentario sistematizado, sino que identificando y diferenciando la incidencia del usuario, mediante la interacción de los conocimientos adquiridos, resuelve la incidencia activando, si fuera necesario, los recursos pertinentes.

Su formación debe corresponder a una certificación profesional en actividades administrativas en la relación con el cliente, en actividades de venta, en gestión de llamadas de teleasistencia o en operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. También es recomendable tener formación académica en informática y tecnología, así como conocimiento en la utilización de software de atención al cliente.

Será el encargado de ejecutar las tareas que desarrollan la función 5 descrita en el punto. 3.3.1.

Las capacidades principales que requiere el perfil son:

- Capacidad de escucha activa
- Habilidades de comunicación efectiva
- Empatía hacia el usuario
- Conocimientos de métodos de mediación para la resolución de conflictos
- Capacidad para trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito

El personal finalmente contratado asistirá obligatoriamente a las sesiones formativas que la AHC programará con carácter previo al inicio de la prestación sobre la descripción del servicio, especialmente en lo que se refiere a su objetivo; las funciones a desarrollar; la metodología; la duración; el envío, recepción y tratamiento de la información, y su



seguimiento y coordinación. Asimismo, el personal contratado quedará obligado a asistir durante la ejecución del contrato a cualquier otra sesión formativa organizada por la AHC que pueda estar relacionada directa o indirectamente con la prestación del servicio.

La configuración mínima de los equipos de trabajo deberá ajustarse a los siguientes requerimientos en función del lote:

	Coordinador/a	Equipo técnico	Gestor/a telefónico/a
LOTE 1 Demarcación de Barcelona	1	14	1
LOTE 2 Demarcación de Girona	3*		1
LOTE 3 Demarcación de Lleida	2*		1
LOTE 4 Demarcación de Tarragona	3*		1

(*) El/la coordinador/a ejercerá también funciones de técnico. Su formación y capacidades, no obstante, deberá corresponderse a la exigida al coordinador del servicio.

5. RECURSOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria del servicio aportará los medios técnicos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad. Para la gestión de la información y la adecuada comunicación con la Agencia de la Vivienda de Cataluña, se realizará a través de la aplicación corporativa de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

El prestatario del servicio deberá disponer de:

- Conexión a internet y navegador Internet Microsoft Edge
- Equipo informático y telefónico individualizado
- Centralita de comunicaciones

6. FACTURACIÓN

- a) Una cantidad fija en concepto de **vivienda en gestión** que no podrá superar los importes fijados para cada lote, la cual se abonará mensualmente por todas y cada una de las viviendas incluidas en el servicio.
- b) Una cantidad fija en concepto de **comunidad a documentar** que no podrá superar los importes fijados para cada lote, la cual se abonará en un único pago para cada una de las comunidades incluidas en el servicio que no estén correctamente legalizadas, así como para las que se incorporen de nuevo.



Mensualmente, la empresa adjudicataria emitirá una factura electrónica correspondiente a los servicios realizados durante el mes inmediatamente anterior en la que detallarán el número total de viviendas objeto de gestión y el número de comunidades no legalizadas o incorporadas de nuevo con los conceptos facturados "vivienda en gestión" y "comunidad a documentar" respectivamente.

7. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL

La AHC con la adjudicación del contrato establece un vínculo contractual directo con el adjudicatario que concurre a la licitación con la finalidad de prestar el objeto del contrato de conformidad al anexo 5 del pliego de cláusulas administrativas que rige esta licitación, relativo a reglas especiales respecto del personal de la empresa contratista que adscribirá a la ejecución del contrato.

La relación entre el adjudicatario y la AHC está sometida a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, y no tiene en ningún caso carácter de relación laboral. El equipo de trabajo que el adjudicatario destine a la ejecución del contrato suscrito con la AHC no tiene ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral con la plantilla de la AHC. Se manifiesta de forma expresa que entre la AHC y el personal de la empresa adjudicataria no existe ninguna relación de carácter laboral.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que forme parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. El contratista asume la obligación de ejercer la dirección del personal como empresario de forma real, y concretamente en los aspectos relativos al pago de salarios, sustitución de trabajadores en supuestos de baja o ausencia así como el cumplimiento de todas las obligaciones que se derivan de la relación laboral en materia de seguridad social, de prevención de riesgos laborales, ejercicio de potestad disciplinaria y todos los derechos y obligaciones que se deriven de su relación laboral.

Todo ello será ejecutado mediante la figura del Director o Coordinador de la empresa adjudicataria, que a su vez será el interlocutor con el Responsable del Contrato por parte de la Agencia.

Requerimientos lingüísticos

Con relación a la elaboración y entrega de documentación relacionada con el objeto del contrato, con el fin de asegurar un correcto uso de la normativa lingüística del catalán y la calidad de los documentos entregados, la empresa adjudicataria quedará obligada a:

- Seguir la normativa lingüística del Institut d'Estudis Catalans.
- Seguir y aplicar los criterios lingüísticos difundidos por la Dirección General de Política Lingüística de la Generalidad de Cataluña en materia de política lingüística



- a la colección "Criterios lingüísticos"⁴.
- Conocimiento de la terminología específica y los usos lingüísticos de la materia a tratar.
 - Estar al corriente y seguir las normas relativas al Programa de identificación visual (PIV) de la Generalidad de Cataluña⁵ que se produzcan durante la vigencia del contrato.

La directora operativa de Gestión Patrimonial de la Vivienda

En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana, prevalece la versión catalana del mismo.

⁴ La colección "Criterios Pavimentos" está disponible en:
https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/criteris_ling_col/

⁵ Las normas relativas al Programa de identificación visual (PIV) se pueden consultar en:
<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>



DEMARCACIÓ DE BARCELONA	Nombre de CCPP	Documentades	Nombre d'habitatges
ABRERA	9	100%	77
ARENYS DE MAR	5	80%	5
ARENYS DE MUNT	1	100%	1
ARGENTONA	1	100%	1
AVINYÓ	3	100%	8
BADALONA	314	81%	479
BADIA DEL VALLÈS	90	96%	243
BALSARENY	4	100%	5
BARBERÀ DEL VALLÈS	28	89%	34
BARCELONA	513	85%	1017
BEGUES	1	0%	1
BERGA	11	82%	15
CALDES DE MONTBUI	2	100%	2
CALELLA	11	91%	13
CANET DE MAR	2	100%	2
CANOVELLES	47	81%	62
CAPELLADES	1	100%	1
CARDEDEU	3	100%	3
CARDONA	2	100%	8
CASTELLAR DEL VALLÈS	7	86%	8
CASTELLBELL I EL VILAR	2	50%	2
CASTELLCIR	1	100%	1
CENTELLES	4	100%	10
CERDANYOLA DEL VALLÈS	8	100%	8
CERVELLÓ	2	50%	2
COLLBATÓ	1	100%	1
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	63	75%	104
CUBELLES	2	50%	2
EL PRAT DE LLOBREGAT	85	73%	217
ELS PRATS DE REI	1	100%	7
ESPARREGUERA	6	100%	6
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	7	100%	7
GAVÀ	10	80%	11
GIRONELLA	1	0%	1
GRANOLLERS	91	91%	122
GUARDIOLA DE BERGUEDA	3	100%	5
IGUALADA	53	87%	60
LA GARRIGA	1	0%	1
LA GRANADA	2	100%	13
LA LLAGOSTA	10	90%	13
LA ROCA DEL VALLÈS	3	100%	3
LES FRANQUESES DEL VALLÈS	21	95%	25
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	184	82%	252
LLIÇÀ D'AMUNT	1	100%	1
MALGRAT DE MAR	17	76%	18
MANLLEU	60	75%	89
MANRESA	156	87%	210
MARTORELL	27	96%	43
MATARÓ	150	85%	195
MOLINS DE REI	5	80%	5
MOLLET DEL VALLÈS	78	90%	145
MONISTROL DE MONTSERRAT	3	100%	5
MONTCADA I REIXAC	43	88%	60
MONTGAT	1	100%	1
MONTMELÓ	7	86%	8
MONTORNÈS DEL VALLÈS	32	88%	37
NAVARCLES	1	100%	1
NAVÀS	5	100%	25
ÒDENÀ	2	50%	2
OLESA DE MONTSERRAT	21	86%	69
OLVAN	1	0%	3
PALAFOLLS	1	100%	1
PARETS DEL VALLÈS	5	100%	6



PIERA	5	100%	5
PINEDA DE MAR	39	79%	48
POLINYÀ	3	100%	4
PREMIÀ DE DALT	2	0%	2
PREMIÀ DE MAR	9	89%	10
PUIG-REIG	1	100%	1
RIPOLLET	62	87%	80
RUBÍ	112	83%	125
SABADELL	262	82%	333
SALLENT	24	92%	44
SANT ADRIÀ DE BESÒS	27	89%	47
SANT ANDREU DE LA BARCA	30	77%	45
SANT BOI DE LLOBREGAT	56	80%	68
SANT CELONI	11	100%	13
SANT FELIU DE LLOBREGAT	11	73%	66
SANT FRUITÓS DE BAGES	9	78%	11
SANT JOAN DE VILATORRADA	7	86%	12
SANT JOAN DESPÍ	10	70%	17
SANT PERE DE RIBES	17	71%	22
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	3	0%	3
SANT SADURNÍ D'ANOIA	3	100%	3
SANT VICENÇ DE CASTELLET	10	100%	10
SANT VICENÇ DE TORELLÓ	1	100%	3
SANT VICENÇ DELS HORTS	8	63%	9
SANTA COLOMA DE GRAMENET	202	74%	223
SANTA EUGÈNIA DE BERGA	1	100%	12
SANTA MARGARIDA DE MONTBUI	12	92%	13
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS	3	33%	10
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	35	91%	90
SANTPEDOR	6	67%	9
SENTMENAT	1	100%	1
SÚRIA	13	100%	26
TALAMANCA	1	100%	1
TEIÀ	4	100%	12
TERRASSA	314	91%	389
TORDERA	27	85%	27
TORELLÓ	12	92%	13
VALLIRANA	1	0%	1
VIC	36	81%	125
VILADECANS	23	83%	53
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	56	93%	62
VILANOVA DEL CAMÍ	5	80%	5
VILANOVA I LA GELTRÚ	37	81%	41
VILASSAR DE MAR	4	100%	30
SUBTOTAL BARCELONA	3747	84%	5906

DEMARCACIÓ DE GIRONA	Nombre de CCPP	Documentades	Nombre d'habitatges
ANGLÈS	9	100%	9
ARBÚCIES	5	80%	6
BANYOLES	10	90%	13
BLANES	60	85%	65
BREDA	1	100%	1
CALONGE	2	50%	2
CAMPDEVÀNOL	1	100%	1
CAMPRODON	1	100%	11
CASSÀ DE LA SELVA	5	100%	6
CASTELLFOLLIT DE LA ROCA	1	0%	2
FIGUERES	82	85%	106
GIRONA	154	84%	378
HOSTALRIC	1	100%	1
LA BISBAL D'EMPORDÀ	19	68%	25
L'ESCALA	3	67%	5
LLAGOSTERA	8	75%	16
LLANÇÀ	1	100%	1



LLORET DE MAR	32	84%	40
OLOT	23	96%	31
PALAFRUGELL	39	92%	71
PALAMÓS	10	90%	10
PUIGCERDÀ	2	100%	2
RIBES DE FRESE	4	100%	10
RIPOLL	11	82%	17
ROSES	8	75%	8
SALT	146	88%	221
SANT FELIU DE GUÍXOLS	34	71%	46
SANT HILARI SACALM	1	0%	1
SANT JOAN DE LES ABADESSES	1	0%	1
SANTA COLOMA DE FARNERS	13	77%	16
SANTA CRISTINA D'ARO	4	50%	13
SARRIÀ DE TER	4	100%	4
TORROELLA DE MONTGRÍ	7	71%	7
VIDRÀ	1	100%	3
SUBTOTAL GIRONA	703	85%	1149

DEMARCACIÓ DE LLEIDA	Nombre de CCPP	Documentades	Nombre d'habitatges
AGRAMUNT	10	90%	11
ALCARRÀS	18	100%	30
ALFARRÀS	2	100%	2
ALGUAIRE	1	100%	1
ALMACELLES	5	100%	6
ALMENAR	2	100%	2
ARTESA DE SEGRE	1	100%	2
BALAGUER	42	93%	81
BELLPUIG	6	100%	9
BELLVER DE CERDANYA	1	100%	1
BOSSÒST	1	100%	2
CERVERA	26	88%	37
EL PONT DE SUERT	1	100%	1
GUISSONA	7	86%	9
LA GRANJA D'ESCARP	1	0%	1
LA POBLA DE SEGUR	6	100%	14
LA SEU D'URGELL	7	86%	16
LES BORGES BLANQUES	7	100%	9
LINYOLA	1	100%	1
LLAVORSI	1	100%	1
LLEIDA	226	87%	376
MOLLERUSSA	57	100%	122
MONTELLÀ I MARTINET	1	100%	10
SOLSONA	13	92%	19
SORT	2	100%	11
TÀRREGA	35	94%	48
TORREFARRERA	1	100%	1
TORRELAMEU	1	0%	1
TORRES DE SEGRE	4	25%	19
TREMP	1	100%	1
VIELHA E MIJARAN	2	100%	12
VILALLER	1	100%	1
SUBTOTAL LLEIDA	490	90%	857

DEMARCACIÓ DE TARRAGONA	Nombre de CCPP	Documentades	Nombre d'habitatges
ALTAFULLA	2	100%	11
AMPOSTA	24	92%	97
BANYERES DEL PENEDÈS	3	67%	26
CABACÉS	1	100%	1
CALAFELL	8	75%	9
CAMBRILS	19	84%	25
CONSTANTÍ	77	78%	157
CUNIT	9	56%	10
DELTEBRE	1	100%	1



EL MORELL	1	100%	2
EL VENDRELL	61	77%	120
FALSET	1	0%	1
FLIX	1	100%	1
GANDESA	1	100%	2
LA BISBAL DEL PENEDÈS	1	0%	1
LA CANONJA	9	0%	9
LA RÀPITA	15	93%	30
LA SÈNIA	1	100%	1
L'ARBOÇ	11	82%	13
LES BORGES DEL CAMP	1	100%	1
L'ESPLUGA DE FRANCOLÍ	1	100%	1
MONTBLANC	2	100%	18
MONT-ROIG DEL CAMP	3	33%	4
MÓRA D'EBRE	3	100%	3
REUS	156	92%	407
RIBA-ROJA D'EBRE	1	100%	1
RODA DE BERÀ	2	50%	3
SALOU	2	50%	80
TARRAGONA	278	76%	689
TORREDEMBARRA	1	0%	1
TORTOSA	10	70%	18
ULLDECONA	1	100%	1
VALLS	26	88%	37
VILA-SECA	39	82%	58
SUBTOTAL TARRAGONA	772	80%	1839
TOTAL CATALUNYA	Nombre de CCPP	Documentades	Nombre d'habitatges
	5712	84%	9751