



Pliego de Prescripciones Técnicas

**PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE GESTIÓN SOCIETARIA DE WORLD TRADE CENTER BARCELONA
S.A. S.M.E.**

Fecha: 2018

Exp.



ÍNDICE

1. CONDICIONES GENERALES	3
1.1. <i>Objeto de la contratación</i>	3
1.2. <i>Normativas técnicas y laborales</i>	3
2. RÉGIMEN ECONÓMICO	5
2.1. <i>Presupuesto de la licitación</i>	5
2.2. <i>Servicios no prestados</i>	5
3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
3.1. <i>Gestión societaria</i>	6
3.2. <i>Gestión financiera</i>	6
3.3. <i>Gestión legal</i>	6
4. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	7
4.1. <i>Organización del personal</i>	7
4.2. <i>Horarios de prestación</i>	9
5. PERFILES REQUERIDOS	10
5.1. <i>Responsable de gestión societaria</i>	10
5.2. <i>Administrativo/a</i>	10
6. MEDIOS MATERIALES	11
7. MODELO DE RELACIÓN Y GOBIERNO	12
7.1. <i>Mecanismos de relación y gobierno</i>	12
7.2. <i>Informes de actividad y seguimiento</i>	13
8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO	15
9. MEJORAS	16
ANEXO Nº 1: Descripción del servicio de gestión societaria	18
ANEXO Nº 2: Informes de seguimiento	23
ANEXO Nº 3: Indicadores KPIs	25

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. Objeto de la contratación

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la regulación de la contratación del servicio de GESTIÓN SOCIETARIA de WORLD TRADE CENTER BARCELONA, S.A. S.M.E. (en adelante la Sociedad).

La empresa Adjudicataria debe ser capaz de ofrecer dentro de sus servicios los siguientes elementos:

AHORROS	Aplicando las economías de escala y optimizando recursos y procedimientos
CONTROL DE COSTES	Auditorías periódicas de costes para evitar desviaciones
COORDINACIÓN	Entre los diferentes servicios de la Sociedad: guías de funcionamiento
LEGALIDAD	Cumplimiento de la normativa vigentes

Las omisiones en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, o de las descripciones de los detalles que sean indispensables para ofrecer un correcto funcionamiento del servicio de GESTIÓN SOCIETARIA, no eximen al Adjudicatario de la ejecución de los mencionados detalles, que se deberán realizar según el buen oficio y costumbre.

El complejo World Trade Center Barcelona se inauguró en Julio de 1999 y está compuesto por los siguientes espacios:

- Tres edificios de oficinas en alquiler
- 3.000m² de área comercial y restauración
- 900 plazas de aparcamiento público y privado
- Restaurante Club Fitness Club by WTCB
- Auditorio con capacidad para 430 personas
- 4.000m² de centro de congresos y reuniones repartidos en 20 salas
- Eurostars Grand Marina Hotel 5 estrellas G.L.

1.2. Normativas técnicas y laborales

Con independencia y complementariamente a la ley del contrato especificada en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, todas las operaciones del servicio de GESTIÓN SOCIETARIA objeto de este contrato estarán sujetas a las normas y recomendaciones técnicas y laborales vigentes que se puedan aplicar.

La Sociedad se reserva el derecho de comprobar el cumplimiento de cualquier normativa aplicable a los trabajos y servicios afectados por este contrato, con el método que considere más oportuno.

En concreto y en relación a la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales, la Sociedad entregará a los Servicios de Prevención del Adjudicatario, la información y las instrucciones correspondientes sobre las medidas de protección y prevención ante los riesgos existentes en el centro de trabajo, así como las medidas de seguridad en caso de emergencia, con el objeto que el Adjudicatario lo pueda trasladar a sus trabajadores.

Por su parte, el Adjudicatario presentará a la Sociedad la información sobre los riesgos de los trabajos a ejecutar y designará a un miembro de su Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, el cual cooperará con la persona designada por la Sociedad en cuestiones de prevención.

No obstante, si por parte del Adjudicatario se incumpliesen las mencionadas leyes, y de su incumplimiento se derivasen responsabilidades para la Sociedad, el Adjudicatario estaría obligado a resarcir el importe total de dichas responsabilidades, costes y gastos judiciales que ocasione la defensa de la Sociedad.

2. RÉGIMEN ECONÓMICO

2.1. Presupuesto de la licitación

El presupuesto global de la licitación es el señalado en el punto 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.2. Servicios no prestados

Los servicios no prestados serán valorados por la Sociedad y descontados automáticamente del importe del contrato correspondiente, valorando en un 100% del valor del servicio, si se trata de dicho servicio no prestado, pero anteriormente su no ejecución ha sido comunicada de forma fehaciente por parte del Adjudicatario a la Sociedad. Se considerará incumplimiento muy grave sancionable, si se trata de un servicio no prestado y no comunicada de su no ejecución por parte del Adjudicatario a la Sociedad.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio deberá gestionar los medios económicos, humanos, el cumplimiento de la normativa aplicable y ejecutar diversas tareas asociadas a la gestión de la Sociedad.

3.1. Gestión societaria

La gestión societaria incluye todas las actividades dedicadas a controlar y administrar los recursos e información de World Trade Center Barcelona S.A. en cuanto a los activos, capital humano e información.

Contabilidad Oficial

La gestión de la contabilidad se fundamenta en el seguimiento detallado de todas las transacciones que suponen movimientos de dinero o bienes en la actividad empresarial de la Sociedad. Todo ello a partir del diseño de los métodos y procedimientos para poder realizar el seguimiento y control de gastos e ingresos que se realicen y detallar todo aquello relacionado con el negocio como políticas sobre compras, proveedores, clientes, etc.

Planificación Fiscal

Se trata de planificar, normalmente de manera anual, el calendario de obligaciones fiscales de la Sociedad para cumplir con la normativa vigente.

Gestiones en el ámbito laboral

Coordinar y ejecutar todas las acciones vinculadas a la gestión del personal de World Trade Center Barcelona.

Auditoría externa

Relaciones con los auditores externos que determina la Sociedad.

Información a organismos oficiales

Comunicar y facilitar información a los organismos oficiales, enumerados en el Punto 1 del ANEXO 1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

3.2. Gestión financiera

La gestión financiera implica el control de rentas, gastos y pagos a proveedores. Además se deberá realizar un ejercicio de auditoría periódico de gastos con el objetivo de promover una política de reducción de costes por aplicación de economías de escala o mediante la mejora de procesos.

3.3. Gestión legal

La gestión legal tiene como principal objetivo el cumplimiento de la normativa aplicable al activo gestionado. Con ello se garantiza a la Sociedad que el edificio cumple con los requisitos legalmente establecidos y por tanto éste queda protegido jurídicamente ante cualquier posible incidente o incidencia.

En el ANEXO 1 se encuentra el detalle del servicio a realizar.

4. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación del servicio implicará que la empresa Adjudicataria deberá coordinarse con los demás servicios de la Sociedad como gestión comercial o marketing entre otros para garantizar la calidad de la GESTIÓN SOCIETARIA en todas sus dimensiones.

4.1. Organización del personal

El Adjudicatario deberá nombrar a un Responsable competente como interlocutor único, que será el responsable de la empresa frente a la Sociedad, con suficiente capacidad para tomar decisiones que afecten al rendimiento del contrato.

El servicio deberá contar con los perfiles que se detallan a continuación:

Responsable de gestión societaria

La misión de este perfil será gestionar los recursos económicos, materiales y humanos y asegurar el cumplimiento de la normativa vinculada a la gestión de la Sociedad.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Mantener y gestionar la contabilidad asociada a las gestiones de la Sociedad
- Gestionar las cuentas corrientes y las relaciones con las entidades bancarias
- Planificar y coordinar el cumplimiento del calendario de obligaciones fiscales
- Elaborar presupuestos, recomendaciones y procedimientos relacionados con la gestión económica
- Realizar el cierre de gastos anuales conforme al presupuesto aprobado al inicio del ejercicio, liquidar las diferencias y analizar desviaciones producidas
- Analizar el plan de inversiones e implementar medidas para corregir las desviaciones producidas
- Gestionar las reclamaciones extrajudiciales
- Informar a los organismos oficiales pertinentes en la periodicidad establecida
- Asegurar el cumplimiento de la normativa de todos los aspectos de la gestión integral de la Sociedad mediante la gestión legal de la actividad de la Sociedad
- Coordinar las actividades vinculadas a la gestión de personal de la Sociedad
- Definir y desarrollar el conjunto de acciones orientadas a la captación y fidelización del talento de la Sociedad
- Coordinar, liderar y promover el crecimiento profesional del equipo humano asignado
- Coordinar y gestionar la relación con los proveedores

Administrativo/a

La misión de este perfil será dar soporte a las actividades derivadas de la gestión de la Sociedad.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Mantener actualizadas las bases de datos y la contabilidad
- Realizar la facturación mensual de las rentas y los gastos de la comunidad, controlando las modificaciones y contabilizando las facturas correspondientes
- Dar soporte a la tramitación de las licencias necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y sus modificaciones
- Actualizar las fichas de licencias, depósito y rescate de las finanzas legales en las bases de datos pertinentes
- Tramitar el pago de impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y cambios de nombre
- Ejecutar y hacer seguimiento del cumplimiento de los contratos de los proveedores a través de las acciones de control de calidad definidas
- Custodiar la documentación no técnica relativa a la Sociedad
- Dar soporte a la Dirección y a la gestión de otras actividades a la Sociedad

Adicionalmente, cuando se produzca un aumento de las cargas de trabajo para determinadas operaciones, urgencias críticas o cualquier otro motivo, el Adjudicatario será el encargado de garantizar la calidad del servicio adoptando las medidas que sean necesarias.

Durante la vigencia del contrato, el Adjudicatario no podrá reducir unilateralmente el número de empleados dedicados al servicio o modificar la estructura del personal salvo causa justificada. En dicho caso, en que existan causas que justifiquen alguna modificación, ya sea de manera temporal o permanente, el Adjudicatario lo pondrá en conocimiento de la Sociedad, quien deberá dar su consentimiento antes de cualquier modificación.

El Adjudicatario podrá prevenir libremente las vacantes de su plantilla y tendrá la obligación de cubrir los periodos de vacaciones y posibles bajas justificadas sin que la estructura de personal dedicada al servicio se vea afectada por dichas circunstancias.

En caso de insatisfacción o disconformidad de la Sociedad en relación al personal adscrito al servicio en cuanto al desarrollo de las actividades descritas en el presente Pliego, la Sociedad se reserva el derecho a instar su sustitución por otras personas que se consideren más idóneas para la correcta ejecución del trabajo, la cual será obligatoria para el Adjudicatario.

En caso de que el personal abandone la empresa Adjudicataria, esta se compromete a avisar a la Sociedad en la mayor brevedad posible para retirar la acreditación cuando corresponda informando acto seguido de los datos del nuevo personal adscrito al servicio.

4.2. Horarios de prestación

El horario de prestación del servicio será el habitual en el sector de oficinas y se adecuará a las necesidades de los clientes de la Sociedad.

5. PERFILES REQUERIDOS

La empresa Adjudicataria asignará a la prestación del servicio, en todo momento, los medios humanos suficientes y apropiados, con los conocimientos y experiencia adecuada para garantizar el correcto desempeño del servicio y con el nivel de calidad exigido. Además, deberá aportar la relación de medios humanos que vayan a ser asignados a la prestación del servicio, acompañando toda la documentación necesaria que garantice que los medios humanos cuentan con los perfiles profesionales requeridos.

A continuación se detallan los requisitos mínimos que se consideran necesarios para cada uno de los perfiles presentados en el punto 4.1:

5.1. *Responsable de gestión societaria*

Formación

Licenciatura o Grado del ámbito de la economía o similar.

Valorable master en finanzas.

Experiencia

Al menos 5 años de experiencia en departamentos de contabilidad o finanzas, reporting y gestión de control.

Competencias

- Liderazgo
- Planificación y organización
- Pensamiento analítico y conceptual

5.2. *Administrativo/a*

Formación

Grado Superior en administración o similar.

Valorable conocimientos avanzados en programas de gestión administrativa.

Experiencia

Al menos 1 año de experiencia en la gestión administrativa y soporte a departamento técnico o financiero.

Competencias

- Planificación y organización
- Trabajo en equipo
- Flexibilidad y gestión del cambio
- Iniciativa

6. MEDIOS MATERIALES

Dada la necesidad de prestar el servicio de gestión en el propio centro de negocios World Trade Center, se facilitará a la empresa Adjudicataria un espacio dentro del centro de negocios para el desarrollo de las funciones derivadas de este Pliego.

El equipamiento interior del espacio alquilado a la empresa Adjudicataria será totalmente a cargo de la misma, así como cualquier reforma o modificación para su adaptación al uso, incluso las necesarias para cumplir las exigencias de la Legislación Laboral vigente y la Normativa de Seguridad y Salud laboral que resultasen aplicables a los medios humanos de la empresa Adjudicataria.

Los gastos privativos de suministros, teléfono, etc., correspondientes al espacio arrendado serán a cargo de la empresa Adjudicataria.

7. MODELO DE RELACIÓN Y GOBIERNO

7.1. *Mecanismos de relación y gobierno*

Con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, se definirán comités entre la Sociedad y el Adjudicatario. La empresa adjudicataria deberá realizar una propuesta de los comités a celebrar donde queden reflejados, al menos, los 3 comités exigidos por la Sociedad que se presentan a continuación:

Comité	Objetivos	Asistentes	Frecuencia
Comité de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión global del servicio • Detalle del cumplimiento del nivel de servicio a través de los indicadores (KPIs) • Aprobación de penalizaciones a aplicar al contrato • Valoración de cambios relevantes 	<p><u>Adjudicatario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interlocutor responsable de la empresa adjudicataria <p><u>WTCB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Director General 	Anual
Comité operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Control y evaluación del servicio • Coordinación de la programación y gestión de recursos • Resolución de incidencias • Revisión del cumplimiento del nivel de servicio a través de los indicadores (KPIs) 	<p><u>Adjudicatario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interlocutor responsable de la empresa adjudicataria <p><u>WTCB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Director General 	Trimestral

<p>Comité de seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con los otros servicios de WTCB que interaccionan con la gestión societaria • Revisión de la planificación y del cumplimiento de tareas e hitos relevantes para el servicio • Resolución de incidencias • Revisión del cumplimiento del nivel de servicio a través de los indicadores (KPIs) 	<p><u>Adjudicatario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interlocutor responsable de la empresa adjudicataria <p><u>Servicios de WTCB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interlocutores responsables de los distintos servicios de WTCB que interaccionan con la Gestión societaria <p><u>WTCB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Director General 	<p>Mensual</p>
-------------------------------------	--	--	----------------

El Adjudicatario será el encargado de redactar el acta de reunión que tendrá que ser enviada a la Sociedad en un máximo de tres (3) días después de la reunión para su validación.

La gestión documental será a cargo del Adjudicatario. Esta información será guardada en una base de datos y será propiedad de la Sociedad para tener un histórico de los datos del recinto (para que cuando se cambie de proveedor, la Sociedad siga teniendo esta información).

Adicionalmente, tanto el Adjudicatario como la Sociedad podrá convocar otras reuniones de seguimiento, definiendo los objetivos y los asistentes necesarios con antelación.

7.2. Informes de actividad y seguimiento

El servicio de GESTIÓN SOCIETARIA y sus actividades estarán documentadas por las órdenes de trabajo que se generen y otros documentos que se establecen en el procedimiento operativo, así como los informes de gestión. A continuación se detallan los informes de seguimiento y otros documentos, que como mínimo, deberá presentarse a la Sociedad y la periodicidad correspondiente (más detalle de los informes en el ANEXO 2).

7.2.1. Gestión societaria

La empresa Adjudicataria deberá realizar una propuesta de posibles informes de seguimiento para sus actividades en relación a este servicio. La propuesta será validada por la Sociedad y se establecerá la periodicidad.

7.2.2. Gestión financiera

- Estado de facturación de rentas y gastos (mensualmente)
- Estado de cobros de alquileres y gastos comunes (mensualmente)

- Pagos a proveedores: facturas recibidas, vencidas, pagadas, pendientes (mensualmente)
- Control de cuentas corrientes, estado de tesorería (mensualmente)
- Presupuesto anual de gastos (anualmente)
- Cierre / Liquidación anual de gastos (anualmente)
- Control desviación presupuestaria (mensualmente)
- Resumen de Incidencias detectadas y soluciones aportadas (mensualmente)

7.2.3. Gestión legal

- Listado actualizado de contratos de alquiler, incluyendo fechas de inicio, duración, vencimientos, próximas actualizaciones, etc. (mensualmente)
- Listado actualizado de los contratos de proveedores y servicios, incluyendo inicio, duración, vencimientos, prorrogas automáticas, preavisos de cancelación contractual, garantías y coberturas (mensualmente)
- Listado actualizado de las pólizas de seguro, coberturas, histórico de siniestros, siniestros abiertos y seguimiento de los mismos (anualmente)
- Listado actualizado de fianzas, y de sus actualizaciones si procede (anualmente)
- Resumen de incidencias detectadas y soluciones aportadas (mensualmente)

8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Adjudicatario deberá garantizar la cobertura y seguimiento de la calidad del servicio a partir de las herramientas descritas a continuación:

Indicadores (KPIs)

Se utilizarán para medir diferentes aspectos del servicio de GESTIÓN SOCIETARIA y cuantificar el grado de cumplimiento de los objetivos y la calidad del servicio prestado. En el ANEXO 3 se encuentran los diferentes KPIs que se medirán.

Auditorías

la Sociedad realizará auditorías periódicas con el fin de llevar un control exhaustivo de la calidad del servicio a partir de la medida de los indicadores (KPIs) definidos en el ANEXO 5. Los resultados de estas serán objeto del sistema de penalizaciones.

Incumplimientos

Permitirán llevar a cabo una supervisión interna de la prestación del servicio a través de la gravedad de los incumplimientos ocurridos y su reiteración.

Penalizaciones

Se establecerán penalizaciones basadas en los incumplimientos y los indicadores (KPIs) tal y como esta establecido en el Pliego de Cláusulas Contractuales. El total de penalizaciones a aplicar nunca superará el 5% del importe del contrato.

9. MEJORAS

El Adjudicatario puede presentar mejoras que aportan valor añadido al servicio en términos de innovación, metodologías, perfiles adicionales, herramientas tecnológicas para la gestión del servicio, etc. Será necesario presentar una propuesta detallada que permita la valoración por parte de la Sociedad.

ANEXOS

ANEXO N° 1

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN SOCIETARIA

1. Gestión societaria

Contabilidad Oficial

La gestión de la contabilidad se fundamenta en el seguimiento detallado de todas las transacciones que suponen movimientos de dinero o bienes en la actividad empresarial de la Sociedad. Todo ello a partir del diseño de los métodos y procedimientos para poder realizar el seguimiento y control de gastos e ingresos que se realicen y detallar todo aquello relacionado con el negocio como políticas sobre compras, proveedores, clientes, etc.

Las actividades oficiales a realizar son:

- Diario y Mayor.
- Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- Balance de situación.
- Balance de Sumas y Saldos.
- Libros de Facturas Recibidas y Emitidas.
- Confección de los libros oficiales.
- Cuentas anuales.
- Depósito de cuentas en el Registro Mercantil.
- Estado de flujos (Cuadro de Tesorería).

Planificación fiscal

Se trata de planificar, normalmente de manera anual, el calendario de obligaciones fiscales de la Sociedad para cumplir con la normativa vigente. Las principales actividades son:

- Auditorias Fiscales.
 - Liquidaciones trimestrales y resúmenes anuales obligatorios para cada sociedad.
- Pagos fraccionados e impuesto de sociedades.
- Confección y presentación de liquidaciones tributarias.

Gestiones en el ámbito laboral

Coordinar y ejecutar todas las acciones vinculadas a la gestión del personal del World Trade Center Barcelona como:

- Altas, bajas y variaciones de la Seguridad Social.
- Elaboración de nóminas.
- Elaboración de seguros sociales y presentación en la Seguridad Social.

Auditoría externa

Relaciones con los auditores externos que determina la Sociedad.

Información a organismos oficiales

Comunicar y facilitar información a los organismos oficiales detallados a continuación:

- Autoritat Portuaria de Barcelona
- Puertos del Estado.
- IGAE
- Tribunal de cuentas
- Ministerio de Fomento

2. Gestión financiera

Definición

La gestión financiera implica el control de rentas, gastos y pagos a proveedores. También implica un ejercicio de auditoría periódico de gastos con el objetivo de promover una política de reducción de costes por aplicación de economías de escala o mediante la mejora de procesos.

Facturación de rentas

Elaboración de recomendaciones y procedimientos de gestión económica.

Facturación mensual de rentas a los arrendatarios

Control de modificaciones en la facturación:

- Incrementos de renta
- Revisiones de rentas a valores de mercado
- Regularizaciones de rentas
- Bonificaciones
- Carencias
- Escalados de rentas
- Actualizaciones de fianza
- Caducidad o renovación de Avals y / o garantías adicionales

Facturación de gastos

- Facturación mensual de gastos de comunidad a los arrendatarios
- Control de provisiones de fondos mensuales
 - Revisión de provisiones en función de los presupuestos anuales aprobados
- Comunicación a los arrendatarios de las políticas de contención de gastos

Gestión de cobro de alquileres y rentas

- Control sobre el cobro de rentas
- El mantenimiento de una agenda de cobros regular
- La contabilización de las facturas de alquiler
- La reclamación extrajudicial a arrendatarios morosos de los importes adeudados
- La colaboración con los abogados designados por la Sociedad en caso de procedimientos judiciales ante arrendatarios deudores.

Gestión de cobro de gastos comunes

- Control sobre el cobro de gastos
- El mantenimiento de una agenda de cobros regular
- La contabilización de las facturas de gastos de imputación directa a los arrendatarios
- La reclamación extrajudicial a arrendatarios morosos de los importes adeudados

Gestión de pagos a proveedores

- Recomendar el sistema óptimo de pagos
- Pago efectivo a proveedores
- Recomendar los plazos de pago a proveedores
- El mantenimiento de una agenda de pagos regular
- Control de pagos y seguimiento de posibles desviaciones

Control de cuentas corrientes

- Gestión de Cuentas Corrientes
- Relaciones con las Entidades Bancarias
- Negociaciones con las entidades bancarias (intereses, comisiones, etc....)

Elaboración de presupuestos

- Presupuestos ordinarios
- Preparación y presentación a la Sociedad del presupuesto anual de gastos para su aprobación
- Incorporación de propuestas de mejora
- Plantear reducción de gastos
- Presupuestos extraordinarios
- Análisis de diferentes presupuestos con la finalidad de garantizar niveles óptimos de ahorro y calidad
- Análisis de Capex

Cierre y liquidación de gastos anuales

- Cierre de gastos anuales conforme al presupuesto aprobado al inicio del ejercicio
- Liquidación de las diferencias a cada uno de los inquilinos
- Análisis de las desviaciones producidas

Control de desviación presupuestaria

- Análisis de las desviaciones producidas
- Corrección de las desviaciones en la medida de lo posible

3. Gestión legal

Definición

La Gestión Legal tiene como principal objetivo el cumplimiento de la normativa aplicable al activo gestionado. Con ello se garantiza a la Sociedad que el edificio o complejo inmobiliario cumple con los requisitos legalmente establecidos y por tanto éste queda protegido jurídicamente ante cualquier posible incidente o incidencia.

Asesoramiento en contratos de arrendamiento

- Asesoramiento a la Sociedad en contratos de arrendamiento en aras a proteger sus intereses, informando de la legalidad vigente.
- Seguimiento en el cumplimiento de los aspectos legales de los contratos de arrendamientos, realizando cuantos requerimientos y gestiones fueren menester
- Auditoria periódica de los contratos de arrendamiento vigentes.
- Cooperación con los abogados designados por la Sociedad, facilitando los informes y documentación custodiada.

Asesoramiento en contratos de servicios

- Redacción de los contratos con proveedores y elaboración de pliegos para los correspondientes concursos si procede.
- Asesoramiento a la Sociedad en contratos de servicios ya existentes en aras a proteger sus intereses, informando de la legalidad vigente.
- Seguimiento en el cumplimiento de los aspectos legales de los contratos, realizando las gestiones fueren menester en cuanto a duración, garantías, coberturas y precios.
- Negociación en la mejora de condiciones contractuales con los proveedores.

Relación con administraciones públicas

- Tramitación del pago de impuestos, arbitrios, y contribuciones especiales.
- Vados, vigencia de licencias y cambios de nombre
- Asesoramiento sobre la necesidad y la obtención de licencias
- Solicitud de diferentes propuestas de seguros para el Inmueble.
- Depósito y rescate de las fianzas legales en el I.C.S y actualización de dichas fianzas.

- Asesoramiento de valores catastrales, así como de sus posibles revisiones y modificaciones de valor.

Relación con compañías de seguro

- Solicitud de presupuestos para las correspondientes pólizas
- Control y detección de los posibles siniestros
- Comunicaciones y coordinación con los peritos correspondientes.
- Tramitación y seguimiento de los siniestros hasta su resolución

ANEXO Nº 2

INFORMES DE SEGUIMIENTO

Los contenidos de los reportings y controles se definen a nivel general en los siguientes cuadros resumen.

REPORTING RECOMENDADO	
GESTIÓN FINANCIERA	Informes periódicos (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) que contengan la siguiente información.
	Estado de facturación de rentas y gastos
	Estado de cobros de alquileres y gastos comunes
	Pagos a Proveedores: facturas recibidas, vencidas, pagadas, pendientes.
	Control de cuentas corrientes, estado de tesorería
	Presupuesto Anual de gastos
	Cierre / Liquidación anual de gastos
	Control desviación Presupuestaria
	Resumen de Incidencias detectadas y soluciones aportadas

TIMMING RECOMENDADO												
GESTIÓN FINANCIERA	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Estado de Facturación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Estado de Cobros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pagos a proveedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control de c/c	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presupuesto Anual	X											
Cierre / Liquidación Anual												X
Desviación Presupuestaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Resumen de incidencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REPORTING RECOMENDADO	
GESTIÓN LEGAL	Informes periódicos (mensuales, trimestrales, semestrales, anuales) que contengan la siguiente información
	Listado actualizado de contratos de alquiler, incluyendo fechas de inicio, duración, vencimientos, próximas actualizaciones, etc....
	Listado actualizado de los contratos de proveedores y servicios, incluyendo inicio, duración, vencimientos, prorrogas automáticas, preavisos de cancelación contractual, garantías y coberturas.
	Listado actualizado de las pólizas de seguro, coberturas, histórico de siniestros, Siniestros abiertos y seguimiento de los mismos
	Listado actualizado de fianzas, y de sus actualizaciones si procede.
	Resumen de Incidencias detectadas y soluciones aportadas

TIMMING RECOMENDADO												
GESTIÓN LEGAL	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Contratos de Alquiler	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contratos de Prove.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguros y Siniestros			X			X			X			X
Fianzas			X			X			X			X
Resumen Incidencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ANEXO Nº 3

INDICADORES KPIs

A continuación se detallan los diferentes indicadores (KPIs) que servirán para valorar la calidad y cobertura de los servicios prestados.

La Sociedad asignará al responsable o responsables de realizar el seguimiento y control de los indicadores.

Los períodos de análisis serán definidos por la Sociedad al principio del contrato y se podrán modificar siempre y cuando se considere oportuno.

Las valoraciones de los clientes sobre los diversos servicios se realizarán a partir de encuestas que pueden ser periódicas o después de utilizar el servicio a modo de *feedback* .

KPI	Indicador	Unidad	Descripción	Fórmula	Nivel de servicio	Objetivo	Frecuencia	Peso (%)
1	Desviaciones términos entregables	Días	Desviaciones en los términos de entrega de los informes de seguimiento: cuando se organicen reuniones, los informes y documentación requerida por WTCB deberá entregarse con 2 días de antelación para que este pueda revisarlos con tiempo	Nº de informes no entregados a tiempo	Mínimo número de entregables entregados fuera de plazo	0	Anual	25%
2	Adequación de informes y documentos	%	Porcentaje de informes y documentos entregables sin fallos u omisiones relevantes detectadas	1 - (Número de entregables con fallos u omisiones / número total de entregables)	Mínimo número de entregables con fallos u omisiones	95%	Mensual	25%
3	Rotación no prevista del personal del equipo	#	Rotación no prevista de personal del equipo que implique pérdida de conocimiento	Número de empleados que rotan en el servicio	Mínima rotación del personal	0	Mensual	25%
4	Iniciativas de mejora	#	Número de iniciativas de mejora identificadas y propuestas presentadas a WTCB	Número de iniciativas de mejora	Máximo número de iniciativas de mejora	N/A	Mensual	25%