



Pliego de Prescripciones Técnicas

**PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE *PROPERTY MANAGEMENT* DEL CENTRO DE NEGOCIOS
WORLD TRADE CENTER BARCELONA.**

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>	4
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>Marketing y comunicación</i>	6
3.2. <i>Gestión comercial y atención al cliente</i>	6
3.3. <i>Facility management</i>	7
4. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	9
4.1. <i>Organización del personal</i>	9
4.2. <i>Horarios de prestación</i>	13
4.3. <i>Situaciones anómalas detectadas</i>	13
5. PERFILES REQUERIDOS	14
5.1. <i>Marketing y comunicación</i>	14
5.2. <i>Gestión comercial y atención al cliente</i>	15
5.3. <i>Facility management</i>	16
6. MEDIOS MATERIALES	18
7. MODELO DE RELACIÓN Y GOBIERNO	19
7.1. <i>Mecanismos de relación y gobierno</i>	19
7.2. <i>Informes de actividad y seguimiento</i>	20
8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO	23
9. MEJORAS.....	24
ANEXO Nº 1: Descripción del servicio de Márketing y comunicación.....	26
ANEXO Nº 2: Descripción del servicio de Gestión comercial	27
ANEXO Nº 3: Descripción del servicio de Facility management.....	28
ANEXO Nº 4: Informes de seguimiento.....	41
ANEXO Nº 5: Indicadores KPIs.....	44

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. Objeto de la contratación

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la regulación de la contratación de los servicios de PROPERTY MANAGEMENT de DEL CENTRO DE NEGOCIOS WORLD TRADE CENTER BARCELONA.

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

SOLUCIONES	A incidencias técnicas y operativas que pueda surgir en la vida diaria d la gestión
AHORROS	Aplicando las economías de escala y optimizando recursos y procedimientos
CONTROL DE COSTES	Proponiendo mejoras: ahorros energéticos, acuerdos marco, etc.
COORDINACIÓN	Entre los diferentes servicios de la Sociedad: guías de funcionamiento
OPTIMIZACIÓN	De las instalaciones de los inmuebles mediante el correcto mantenimiento de las mismas, alargando su vida útil y manteniendo su valor en el mercado
LEGALIDAD	Cumplimiento de la normativa vigentes: PCI, legionela, CT, aparatos elevadores, etc.

Las omisiones en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, o de las descripciones de los detalles que sean indispensables para ofrecer un correcto funcionamiento de los servicios de PROPERTY MANAGEMENT, 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 de los servicios de PROPERTY MANAGEMENT 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

Los servicios de *PROPERTY MANAGEMENT* objeto de licitación, son los que se describen y detallan a continuación así como en los anexos. No obstante, el Adjudicatario, además de la provisión de los servicios descritos, deberá coordinar y gestionar a los proveedores del resto de servicios dependientes del *PROPERTY MANAGEMENT* de la Sociedad:

- Mantenimiento
- Limpieza
- Seguridad
- Gestión del Clima
- Soporte informático

3.1. Marketing y comunicación

El servicio de marketing y comunicación incluye todas las actividades dedicadas a potenciar la imagen de World Trade Center Barcelona. Se trata de transmitir y dar a conocer al público las instalaciones y servicios que se ofrecen en el centro de negocios para el alquiler de oficinas y locales comerciales.

Las principales responsabilidades del servicio son:

- Coordinación de las actividades de marketing y comunicación
- Realizar el plan de marketing y comunicación en colaboración con la Sociedad
- Selección de agencias
- Coordinación RRPP, marketing y publicidad
- Potenciar la imagen de WTCB

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

3.2. Gestión comercial y atención al cliente

La gestión comercial inmobiliaria para la Sociedad comprende la comercialización de las oficinas y locales, así como su seguimiento y fidelización.

Los objetivos que deberá cumplir el servicio son:

- Coordinación general de todas las actividades de comercialización y del proyecto
- Definición de los parámetros básicos de comercialización
- Evitar la desocupación las oficinas y locales de la Sociedad

3.2.1. Punto de atención al cliente (PAC)

El PAC actúa como canal de comunicación entre la Sociedad y los arrendatarios para la atención y resolución de incidencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones. Este servicio completa la gestión comercial en la fidelización del cliente respondiendo satisfactoriamente a todas sus necesidades.

En el ANEXO 2 se encuentra el detalle de los servicios de gestión comercial y atención al cliente.

3.3. ***Facility management***

La gestión del inmueble engloba los distintos procesos, sistemas y recursos humanos necesarios para gestionar el ciclo de vida de los inmuebles de la Sociedad.

A continuación se presentan los servicios a realizar (detalle en el ANEXO 3).

3.3.1. Custodia de documentación

La empresa Adjudicataria deberá hacerse cargo de recuperar, custodiar y guardar de forma ordenada y organizada la documentación relativa al inmueble.

Esta responsabilidad requiere de un sistema de archivo definido que permita:

- Consultar cualquier tipo de información
- Guardar la información tanto en formato físico como en formato digital
- Asegurar los contenidos digitales realizando regularmente copias de seguridad
- Realizar un *Checklist* actualizado, indicando las modificaciones que hayan surgido en el ejercicio anterior

La documentación a custodiar está clasificada en:

- 1) Documentación oficial
- 2) Documentación legal
- 3) Documentación urbanística
- 4) Documentación técnica

3.3.2. Gestión operativa

La gestión operativa implica el conocimiento del día a día del activo. Para ello es absolutamente necesario definir inspecciones periódicas al edificio, con el objetivo de supervisar el estado de los servicios contratados, detectar incidencias, proponer mejoras y definir estrategias.

Así mismo, implica la representación institucional en las relaciones la Sociedad / Arrendatario / Proveedor.

3.3.3. Gestión técnica

La gestión técnica se define como la supervisión y control sobre los mantenimientos preventivos, correctivos y conductivos de las instalaciones de los inmuebles a gestionar. Por ello, el equipo técnico debe tener un conocimiento absoluto de la naturaleza del edificio, los inquilinos y sus problemáticas.

Se requiere, por lo tanto, un servicio diario y continuo de gestión, desde el punto de vista técnico, así como el reconocimiento y la aplicación de todos los cambios del marco normativo aplicable para mantener el edificio siempre dentro de las normas y la legalidad.

3.3.4. Estudio y coordinación de obras privativas (ECOP)

La empresa Adjudicataria tiene el objetivo de garantizar que la implantación de las actividades de los arrendatarios de los locales y de las oficinas se realice de manera que se integren perfectamente en la Sociedad tanto desde un punto de vista funcional como estético (en el caso de los locales).

Para ello se deberá realizar el estudio y coordinación de las diferentes obras privativas de los inquilinos para que la imagen, dotación y características de la Sociedad, se correspondan con los estándares marcados por la dirección del mismo.

4. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación del servicio implicará que la empresa Adjudicataria deberá coordinar las actividades de los diferentes servicios objeto de la presente licitación para garantizar la calidad global en todas sus dimensiones. Por otro lado, deberá coordinarse también con el servicio de gestión societaria de la Sociedad. Será especialmente necesaria una interacción continua de todos los servicios con los de Comunicación y el Punto de Atención al Cliente (PAC) de la Sociedad para llevar a cabo la gestión operativa y la gestión técnica del inmueble, asegurando recibir las incidencias de los inquilinos y siendo capaces de comunicar cualquier obra, trabajo o mantenimiento que pueda afectar a los mismos.

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.

Los servicios deberán contar con los perfiles que se detallan a continuación:

4.1.1. Marketing y comunicación

Responsable de marketing y comunicación

La misión de este perfil será definir la estrategia y las acciones de marketing y comunicación enfocadas a potenciar y posicionar la marca la Sociedad como referente.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Definir el plan de marketing y comunicación y las acciones a desarrollar (objetivos, público objetivo, canales, etc.)
- Coordinar la estrategia de marketing y comunicación con la estrategia comercial
- Definir y conceptualizar los materiales de comunicación orientados a la captación y fidelización de clientes y a la visibilidad de la marca la Sociedad
- Coordinar y dinamizar los actos de networking con los principales agentes de interés
- Definir un plan de responsabilidad social corporativa con entidades, colectivos y causas sociales como estrategia para potenciar la marca WTCB
- Conceptualizar y ajustar los contenidos a publicar en los canales de comunicación disponibles
- Optimizar los canales y procesos de comunicación con los clientes
- Coordinar, liderar y promover el crecimiento profesional del equipo humano asignado
- Coordinar y gestionar la relación con los proveedores

Asistente de comunicación

La misión de este perfil será dar soporte a la gestión y generación de contenidos a publicar en los canales de comunicación disponibles.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Dar soporte a la definición, preparación y generación de contenidos para publicar en los canales de comunicación disponibles (página web, redes sociales, etc.)
- Dar soporte a la preparación y ejecución de las acciones comunicativas definidas en la estrategia de marketing y comunicación
- Publicar y mantener actualizados los contenidos en los canales de comunicación disponibles
- Realizar el seguimiento de la actividad generada a partir de las acciones definidas y evaluar el impacto de las mismas

4.1.2. Gestión comercial y atención al cliente

Responsable comercial

La misión de este perfil será definir la estrategia comercial orientada a la captación de nuevos clientes y a la fidelización de los clientes actuales teniendo en cuenta las diferentes ofertas del mercado.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Definir la estrategia comercial de captación y fidelización de clientes (objetivos, acciones, público objetivo, orientación, etc.)
- Coordinar la estrategia comercial con la estrategia de Marketing y Comunicación
- Definir la política de renta a través de estudios de mercado y hacer seguimiento de la política de gastos definida
- Analizar los perfiles de clientes (capacidad de pago, estabilidad y garantías, etc.) y ajustar la oferta comercial a sus necesidades
- Coordinar y realizar actividades de captación y fidelización de clientes
- Coordinar y gestionar la relación con los agentes comerciales (visitas, comisiones, etc.)
- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes y proponer acciones de mejora
- Realizar seguimiento y renegociar los contratos con los clientes
- Analizar la competencia para evaluar la oferta comercial y incorporar mejoras
- Coordinar, liderar y promover el crecimiento profesional del equipo humano asignado
- Coordinar y gestionar la relación con los proveedores

Técnico/a de atención al cliente

La misión de este perfil será gestionar las necesidades y expectativas de los clientes con el fin de garantizarles una experiencia óptima y diferencial.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Atender y gestionar las peticiones de los clientes relacionadas con solicitudes de servicio, incidencias, reclamaciones y comunicados generales
- Realizar acciones de seguimiento con los clientes para verificar la resolución de las incidencias y la adecuación de las soluciones propuestas a sus necesidades
- Gestionar la actividad derivada del alta y baja de clientes
- Actualizar la base de datos para que el cliente pueda consultar su información
- Evaluar la calidad y efectividad del servicio proporcionado a los clientes a través de la revisión de los trabajos realizados por los proveedores y la solución propuesta de las incidencias
- Dar apoyo al Responsable comercial en las actividades de comercialización y en otras actividades de relación con el cliente

4.1.3. Facility management

Responsable de facility management

La misión de este perfil será supervisar y controlar los mantenimientos preventivos, correctivos y conductivos de las instalaciones de WTCB.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Coordinar y gestionar a los proveedores del resto de servicios dependientes del *PROPERTY MANAGEMENT*, enumerados en el punto 3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Coordinar presencialmente todas las actuaciones realizadas en la Sociedad para detectar y resolver incidencias
- Controlar y supervisar las obras ordinarias en zonas comunes
- Coordinar y gestionar las acciones relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo y conductivo
- Elaborar, actualizar y gestionar licencias de actividad, medioambientales y de obras
- Evaluar la eficiencia energética de las instalaciones y proponer mejoras
- Controlar y supervisar las inversiones a realizar en la Sociedad para mejorar las instalaciones y su adecuación a los criterios normativos y de eficiencia
- Preparar concursos para los contratos de servicios pertinentes (mantenimiento, limpieza, etc.)
- Elaborar las normas funcionales de los espacios de la Sociedad

- Coordinar, liderar y promover el crecimiento profesional del equipo humano asignado

Arquitecto técnico

La misión de este perfil será coordinar las obras privativas en la Sociedad y velar para el mantenimiento de la imagen, dotación, características y otros criterios fijados.

Las funciones principales que deberá realizar son:

- Recibir, estudiar, corregir y aprobar los proyectos de obras presentados por los profesionales encargados de diseñar y dirigir las obras de implantación de los inquilinos
- Resolver incidencias actuando como interlocutor frente a los proveedores de servicios y suministros de la Sociedad (limpieza, mantenimiento y seguridad)
- Verificar y supervisar el desarrollo de las obras y el cumplimiento de las condiciones generales y particulares
- Proporcionar asesoramiento en la organización de los suministros de obras privativas
- Proporcionar la documentación necesaria e informar de aspectos y condicionantes a tener en cuenta en el diseño y ejecución de las obras de implantación de los inquilinos
- Acordar el calendario y las condiciones para el desarrollo de las obras
- Coordinar la carga y descarga de materiales de las obras privativas
- Custodiar la documentación técnica del espacio arrendado

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 substitución 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.

Los inquilinos / arrendatarios disponen del Punto de Atención al Cliente (PAC), 24 horas al día 365 días al año, para comunicar sus incidencias y peticiones.

4.3. Situaciones anómalas detectadas

Todo el personal adscrito al servicio, tendrá la obligación de indicar los hechos o situaciones detectadas en el transcurso del desarrollo de su trabajo y que no haya podido solucionar por sí mismo.

Las incidencias, avisos y otras comunicaciones de los responsables de la Sociedad se vehicularán a través del Punto de Atención al Cliente (PAC) de la Sociedad, el cual está operativo 24 horas al día 365 días al año.

El Adjudicatario estará obligado a solucionar todas las incidencias que se produzcan en los espacios e instalaciones con independencia del origen de las causas.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad y afectación al desarrollo normal de la actividad de la Sociedad. La Sociedad será la encargada de definir las prioridades en los trabajos e indicará, en caso necesario, el tiempo máximo que puede transcurrir entre la detección de la incidencia y su resolución. En caso de tratarse de una incidencia que comporte un peligro para los usuarios del edificio, deberá resolverse en el mismo momento en que esta sea comunicada.

Cuando no sea factible cumplir los términos que se establecen para solucionar las incidencias, el Adjudicatario lo comunicará a la Sociedad para que, si este considera válida la justificación, se fije un nuevo término.

Los trabajos que puedan ocasionar molestias o ruidos, deberán ejecutarse de la forma que ocasione el mínimo de incomodidades y siempre realizándolos de acuerdo con lo que determine 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. *Marketing y comunicación*

5.1.1. Responsable de marketing y comunicación

Formación

Grado o Licenciatura del ámbito del Marketing o de la Comunicación.

Valorable máster o postgrado en disciplinas que puedan aportar valor al servicio.

Inglés nivel C1.

Conocimientos de SEO y marketing digital.

Experiencia

Al menos 5 años de experiencia en en marketing o comunicación.

Competencias

- Creatividad
- Comunicación
- Empatía
- Liderazgo
- Negociación

5.1.2. Asistente de comunicación

Formación

Grado o Licenciatura del ámbito del Marketing o de la Comunicación.

Valorable conocimientos en redes sociales.

Inglés valorable.

Experiencia

Experiencia en gestión de redes sociales y canales digitales valorable.

Competencias

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

5.2. Gestión comercial y atención al cliente

5.2.1. Responsable comercial

Formación

Grado o Licenciatura del ámbito de las Ciencias Sociales.

Valorable máster o postgrado en disciplinas que puedan aportar valor al servicio.

Inglés nivel C1.

Experiencia

Al menos 5 años de experiencia en áreas comerciales, sector inmobiliario y atención con el cliente.

Competencias

- Liderazgo
- Orientación al cliente
- Comunicación
- Negociación
- Empatía

5.2.2. Técnico/a de atención al cliente

Formación

Grado superior en protocolo, servicios al consumidor o cliente.

Inglés nivel C1.

Experiencia

Al menos 2 años de experiencia en servicios de atención al cliente o usuario.

Competencias

- Empatía
- Orientación al cliente

- Comunicación
- Planificación y organización

5.3. Facility management

5.3.1. Responsable de facility management

Formación

Grado o Licenciatura en Arquitectura o similar.

Valorable máster o postgrado en disciplinas que puedan aportar valor al servicio.

Técnico Especialista FP II o equivalente a Técnico Superior (grado formativo superior), en rama técnica

Formación específica en facility management

Experiencia

Al menos 5 años de experiencia en mantenimiento, operaciones y puesta en marcha de edificios de oficinas.

Competencias

- Liderazgo
- Orientación estratégica
- Orientación al cliente
- Orientación a resultados

5.3.2. Arquitecto técnico

Formación

Grado o Diplomatura en Arquitectura o similar.

Valorable máster o postgrado en disciplinas que puedan aportar valor al servicio.

Experiencia

Al menos 2 años de experiencia en el área técnica de control y supervisión de obras ordinarias en zonas comunes y gestión de obra privativa.

Competencias

- Planificación y organización
- Orientación al cliente
- Orientación a resultados
- Orientación a la calidad

Todos los datos presentados en el presente Pliego son informativos o de referencia, siendo la empresa totalmente responsable del dimensionamiento del servicio y equipo humano necesario para una correcta prestación del servicio.

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 2 comités exigidos por la Sociedad que se presentan a continuación:

Comité	Objetivos	Asistentes	Frecuencia
Comité de servicio	• 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	<u>Adjudicatario:</u> • Interlocutor responsable de la empresa adjudicataria <u>WTCB:</u> • Director General	Anual
Comité operativo	• Coordinación de los distintos servicios de Property management • 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)	<u>Adjudicatario:</u> • Interlocutor responsable de la empresa adjudicataria <u>Servicios de WTCB:</u> • Interlocutores responsables de los distintos servicios de Property Management <u>WTCB:</u> • Director General	Trimestral

Comité de seguimiento	• Coordinación con la Gestión societaria de WTCB • 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)	<u>Adjudicatario:</u> • Interlocutor responsable de la empresa adjudicataria <u>Servicios de WTCB:</u> • Interlocutor responsable de la Gestión societaria <u>WTCB:</u> • Director General	Mensual
------------------------------	--	---	---------

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

Los servicios de PROPERTY MANAGEMENT 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, deberán presentar cada servicio y la periodicidad correspondiente (más detalle de los informes en el ANEXO 4).

7.2.1. Marketing y comunicación

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 WTCB y se establecerá la periodicidad.

7.2.2. Gestión comercial y atención al cliente

Punto de atención al cliente

- Listados de incidencias comunicadas por los clientes(mensualmente)
- Listados de solicitudes de servicio por parte de los clientes (mensualmente)
- Listados de las reclamaciones realizadas por los clientes (mensualmente)

- Listado del resto de comunicados internos o externos y resolución de consultas de la Sociedad

7.2.3. Facility management

Custodia de la documentación

- Listados actualizados de la documentación en formato físico (mensualmente)
- Listados actualizados de documentación en formato digital (mensualmente)
- Copias de seguridad de los contenidos digitales (mensualmente)
- *Checklist* actualizado, indicando las modificaciones que hayan surgido en el ejercicio anterior (anualmente)

Gestión operativa

Informes periódicos mensuales, trimestrales y anuales que contengan la siguiente información:

- Incidencias relevantes detectadas y las soluciones adoptadas
- Propuestas de mejora operativa
- Controles de calidad de los servicios de proveedores mediante reuniones periódicas con los supervisores correspondientes y complementadas con las visitas in situ al edificio
- Controles de calidad de los servicios mediante encuestas de calidad realizadas a los usuarios activos
- Entregable con la guía de inquilinos, que recogerán las formas de actuación de los arrendatarios y sus actualizaciones periódicas
- Manual de procedimiento de seguridad (anualmente)
- Manual de evacuación del edificio (anualmente)
- Procedimientos operativos contadores, cuadros eléctricos, teléfonos de contactos, etc.
- Manual de actuación en caso de incidencias o averías en los suministros
- Resumen de incidencias detectadas y soluciones aportadas

Gestión técnica

Informes y acciones de control y supervisión de los mantenimientos:

- Redacción y actualización del Plan de Mantenimiento adaptado al inmueble a gestionar (anualmente)
- Realizar seguimientos periódicos del cumplimiento del Plan de Mantenimiento. Recoger en un informe trimestral el cumplimiento del mantenimiento preventivo programado (trimestralmente)

- Exigir la entrega de los Certificados de los distintos mantenimientos, con la periodicidad que determine la legalidad vigente para cada una de las instalaciones
- Inspecciones regulares (mensuales) a los edificios

Estudio y coordinación de obras privativas (ECOP)

Informes y acciones de control y supervisión de obras generales o ECOPs:

- Visitas de obra que, dependiendo de la envergadura de la misma, pueden ser semanales, quincenales o mensuales
- Redacción de informe de seguimiento: analizar el avance de la obra, identificando los defectos encontrados y los retrasos en planning

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 de los servicios de PROPERTY MANAGEMENT y cuantificar el grado de cumplimiento de los objetivos y la calidad del servicio prestado. En el ANEXO 5 se encuentran los diferentes KPIs que se medirán.

Auditorías

WTCB 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 está 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 WTCB.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

Gestión de marketing y comunicación

- Coordinación de las actividades de marketing y comunicación
 - Directamente
 - Con apoyo de agencias y consultoras especializadas
- Realizar el plan de marketing y comunicación en colaboración con WTCB.
 - Establecer objetivos de comunicación y marketing
 - Elaborar estrategias de comunicación
 - Establecer las disciplinas necesarias
 - Plan de acción de redes sociales
 - Plan de acciones de comunicación
 - Elaboración de briefings
 - Coordinación de campañas publicitarias y de Relaciones Públicas
 - Asesoramiento y coordinación elementos promocionales
 - Plan de fidelización al cliente
 - Control y seguimiento presupuestario
- Selección de agencias
- Coordinación RRPP, marketing y publicidad
- Potenciar la imagen de WTCB

ANEXO N° 2

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN COMERCIAL

Gestión comercial

La comercialización del inmueble, tanto del área comercial como de las oficinas, puede ser gestionada en coordinación directa con WTCB o bien coordinada con Agentes especializados.

Objetivos

- Coordinación general de todas las actividades de comercialización y del proyecto
 - Directamente
 - Con apoyo de Agencias / Consultoras especializadas
- Definición de los parámetros básicos de comercialización :
 - Política de rentas.
 - Política de gastos
 - Análisis de mix comercial
 - Análisis de la competencia
 - Vacancy / Porcentajes de ocupación / ritmos de comercialización
 - Etc.
- Evitar la desocupación
- Mediante renegociaciones de contratos
- Ofreciendo servicios de calidad a los usuarios
- Si se produce desocupación, mantener la imagen de los espacios vacíos

Punto de atención al cliente (PAC)

Objetivos

- Atender las solicitudes, reclamaciones o incidencias, de los clientes
- Actualizar la base de datos para que el cliente pueda consultar facturas, presupuestos
- Potenciar los canales de relación con los clientes
- Único interlocutor, se centralizan todas las peticiones
- Seguimiento exhaustivo de las incidencias o peticiones de los clientes
- Comprobación de la calidad y efectividad del servicio

ANEXO Nº 3

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE FACILITY MANAGEMENT

Facility management

El servicio de facility management engloba los distintos procesos, sistemas y recursos humanos necesarios para gestionar el ciclo de vida de los inmuebles.

1. Custodia de documentación

- Se tiene la obligación de recuperar, custodiar y guardar de forma ordenada y organizada la documentación relativa al inmueble.
- El objetivo es aunar toda la documentación relativa al edificio indispensable para la correcta administración del mismo.
- Esta obligación requiere de un sistema de archivo definido que permita la rápida consulta de cualquier tipo de información:
 - Guardar la información tanto en formato físico como en formato digital.
 - Asegurar los contenidos digitales realizando regularmente copias de seguridad.
 - Chek list actualizado, indicando las modificaciones que hayan surgido en el ejercicio anterior.

DOCUMENTACIÓN
OFICIAL

DOCUMENTACIÓN
LEGAL

DOCUMENTACIÓN
URBANÍSTICA

DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA

1.1. Documentación oficial

DOCUMENTACIÓN OFICIAL	DOCUMENTACIÓN LEGAL	DOCUMENTACIÓN URBANÍSTICA	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
----------------------------------	------------------------	------------------------------	--------------------------

DOCUMENTACIÓN OFICIAL DEL EDIFICIO

Licencia de Obras con los Planos del Proyecto Básico visados por colegio profesional y por el Ayuntamiento.
Licencia de instalaciones generales del edificio con sus planos respectivos visados por colegio profesional y el Ayuntamiento.
Licencia instalaciones generales del garaje con sus planos respectivos visados por colegio profesional y el Ayuntamiento.
Licencia de VADO.
Licencia de Primera Ocupación
Informe final de control de calidad del edificio
Acta de recepción provisional del edificio
Certificado Final de Obra
Licencia de Funcionamiento
Escritura de Declaración de Obra Nueva
Seguro General del edificio
I.B.I
Nota Registral

1.2. Documentación legal

DOCUMENTACIÓN OFICIAL	DOCUMENTACIÓN LEGAL	DOCUMENTACIÓN URBANÍSTICA	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
-----------------------	----------------------------	---------------------------	-----------------------

TÍTULOS DE PROPIEDAD

Toda la documentación relativa al título de propiedad del inmueble
Escritura de compraventa del suelo, y /o inmueble
Agrupaciones , segregaciones, Divisiones , y cualesquiera otras que afecten al inmueble
Declaraciones de obra nueva, en construcción y terminada
Escritura de constitución de propiedad horizontal, y conjuntos inmobiliarios o complejos en su caso
Escrituras o contratos de venta de partes del inmueble
Compromisos de venta u opciones que afecten al inmueble
Concesiones administrativas, cesiones, y servidumbres en su caso
Certificaciones literales del Registro de la Propiedad competente

PROPIEDAD HORIZONTAL

Estatutos y Reglamentos de Régimen Interior
Comunidades de propietarios. Libros de Actas, cuentas y presupuestos
Certificaciones emitidas por el Administrador acreditativas del pago de los gastos comunes
Relación de procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales relacionados directa o indirectamente con la Comunidad en su caso

ARRENDAMIENTOS y otros derechos de terceros

Listado de arrendatarios, ocupantes y cualesquiera otros compromisos que afecten a la ocupación del inmueble.
Copia de todos los contratos relativos a los arrendamientos y ocupaciones y cualesquiera otros acuerdos, anexos, cartas, relativos a los mismos
Listado de fianzas, avales y garantías adicionales
Listado de Deudores y estado de la deuda

CARGAS Y GRAVÁMENES

Documentos y escrituras relativos a la existencia o compromiso de constituir cualesquiera afecciones, cargas o gravámenes de cualquier tipo sobre el bien, inscritas o no en el Registro de la Propiedad.

Derechos legales o contractuales de tanteo o retracto.

Documentación relativa a la constitución de garantías sobre el inmueble (hipotecas, prendas y/o cualesquiera otras)

Embargos

Limitaciones a la libre posesión y / o transmisibilidad del Inmueble

Expropiaciones

DOCUMENTACIÓN DE INMUEBLES. IMPUESTOS

Documentación relativa al I.B. I : declaraciones de alta, notificaciones, de valor catastral, recibos del I.B.I

Documentación relativa al VADO: declaraciones de alta, recibos,...

LITIGIOS Y RECLAMACIONES

Relación de todas las reclamaciones y litigios (administrativos, judiciales o arbitrales) y documentación relativa a los mismos interpuestos por o contra la Sociedad, el inmueble, o Comunidad de Propietarios con detalle de demandantes.

Recurso administrativos o contenciosos

Expedientes sancionadores

Requerimientos de Administraciones

Listado sobre reclamaciones terminadas y las que se encuentren en fase precontenciosa

CONTRATOS DE GESTIÓN

Contratos de gestión patrimonial, comercial, gerencia y cualesquiera otro relativos a la explotación del inmueble

1.3. Documentación urbanística

DOCUMENTACIÓN OFICIAL	DOCUMENTACIÓN LEGAL	DOCUMENTACIÓN URBANÍSTICA	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
LICENCIAS URBANÍSTICAS (*)	OBRAS	Licencia de Obras de nueva planta y modificaciones	
		Licencia de Obras de reestructuración, modificaciones y ampliaciones	
	OCUPACIÓN	Licencia de Primera Ocupación	
	ACTIVIDAD	Licencia de Instalaciones Generales de la Actividad /es, tanto en lo referente a la actividad de la nave como , en su caso , al garaje aparcamiento	
	FUNCIONAMIENTO	Licencia de Funcionamiento	
PROYECTOS CON LOS QUE LAS LICENCIAS HAN SIDO OTORGADAS	OBRAS	Proyecto Básico y modificaciones	
		Proyecto de Ejecución y modificaciones	
		Proyectos Reestructuraciones, ampliaciones	
	INSTALACIONES	Proyecto de Instalaciones y modificaciones	
NOTIFICACIONES DEL AYUNTAMIENTO		Requerimientos	
		Denegaciones	
		Expedientes abiertos por Infracción Urbanística	
(*) de todas las licencias sería necesario tanto la licencia descriptiva como la concesión. En caso de estar en tramitación se necesitaría las comunicaciones, instancias y solicitudes presentadas.			

1.4. Documentación técnica

DOCUMENTACIÓN OFICIAL	DOCUMENTACIÓN LEGAL	DOCUMENTACIÓN URBANÍSTICA	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
CLIMATIZACIÓN (visados y sellados)			
Libro de Mantenimiento cumplimentado por el instalador			
Certificado de Aprobación de Instalación del Min. De Industria			
Memoria Técnica del Proyecto			
Descripción de la instalación			
Planos de Trazado interior			
Planos de Trazado de Conductos			
Planos de Situación de Equipos			
Relación de los Equipos y automatismos empleados, marca, fabricante, características técnicas			
Normas de Uso de carácter general			
Manual de Instrucciones de puesta en marcha, parada e instrucciones de seguridad			
Esquema de Control, Maniobra y Seguridad			
Esquemas Eléctricos de Fuerza y Protección			
Protocolos de pruebas de la instalación			
Planos de Sala de Máquinas			
Contrato de Mantenimiento de la instalación			

GAS (visados y sellados)
Certificado de aprobación de la instalación de Gas por la D.G de Industria
Proyectos y Planos de la instalación
Protocolos de pruebas de la instalación
Homologaciones
Contrato de gas
Características de los equipos

INSTALACIÓN ELÉCTRICA BT (visados y sellados)
Boletines de las Instalaciones Eléctricas
Contrato de Electricidad
Proyecto completo
Planos de instalación del Pararrayos
Planos de Distribución en plantas , techos y suelos

Planos de Paneles de Control y Sinópticos
Planos de instalación de Tierras
Características de los equipos , documentación técnica, cuadros de pantallas ,etc.
Grupo Electrónico, documentación técnica, libro de instrucciones, dirección de fabricantes
Depósito gasoil para grupo electrónico : homologación , legalización y registro
Garantías del instalador
Homologaciones

ELECTRICIDAD DE ALTA TENSIÓN (visados y sellados)

Proyecto completo
Legalización Línea Eléctrica (acometida)
Certificado dirección de obra
Legalización Estación de Transformación (CT)
Legalización Centro de Seccionamiento (CT)
Boletín de instalaciones eléctricas
Contrato de Mantenimiento de la instalación
Inspecciones ECA

INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES (visados y sellados)

Proyecto de ICT

APARATOS ELEVADORES (visados y sellados)

Proyecto de ascensores, montacargas, plataformas elevadoras, escaleras mecánicas y góndolas
Autorización del Ministerio de Industria
Certificado de cumplimiento de RD 1215/1997 y marcado CE
Contratos de Mantenimiento de la instalación
Inspecciones ECA

FONTANERIA

Autorización del Ministerio de Industria
Memoria del proyecto
Contrato de Suministro de Agua Contra incendios
Contrato de Suministro de Agua Sanitaria
Grupo de Presión

Planos de Distribución General y por Plantas del agua sanitaria
Planos de Tuberías Verticales
Plano de Riego
Documentación de Depósitos y Acometidas

SANEAMIENTO

Planos de Bajantes de Fecales y Pluviales
Saneamiento Horizontal

PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Legalización del Ministerio de Industria
Contrato de Mantenimiento de extintores , detectores, sprinklers, grupo de presión
Red de Sprinklers
Localización de Hidratantes, Columna seca, Extintores, BIE's, Detectores, Central de Detección, Pulsadores, Señalética, Central de Detección de CO y detectores
Sistema de Detección
Grupo de Presión
Descripción de los equipos, fabricante
Normas de funcionamiento y seguridad
Certificados de materiales y elementos RF de fabricante
Certificados de materiales y elementos RF de instalador

COMUNICACIONES

Instalación de Megafonía
Instalación de Interfonía
Planos cableado
Documentación de todos los equipos

INSTALACIÓN DE SEGURIDAD

Proyecto de Instalación de seguridad
Localización de volumétricos, magnéticos, infrarrojos...
Documentación de centralita
Proyecto de Instalación de Control de Accesos
Localización de elementos
Proyecto de Instalación de CCTV

Localización de cámaras
Planos de cableado de todas las instalaciones
Documentación de todos los equipos

OTRAS INSTALACIONES

Puertas Automáticas
Sistemas de Control de Instalaciones BMS
Proyecto Jardinería

2. Gestión operativa

La Gestión Operativa implica el conocimiento del día a día del activo. Para ello es absolutamente necesario definir inspecciones periódicas al edificio, con el objetivo de supervisar el estado de los servicios contratados, detectar incidencias, proponer mejoras y definir estrategias.

Así mismo, implica la representación institucional en las relaciones WTCB / Arrendatario / Proveedor.

2.1. Servicios que incluye a nivel técnico:

▪ Normas funcionales del edificio:

- Control del cumplimiento de las normas de funcionamiento y protocolos del edificio.
- Elaboración de las guías de inquilinos, que recogerán las formas de actuación de los arrendatarios.
 - Horarios de entrada y salida / Política excepcional de accesos.
 - Uso de las zonas comunes del edificio: visitas, mensajería, correo.
 - Avisos en caso de incidencias: averías, amenazas, reclamaciones, teléfonos de emergencias.
- Elaboración de los protocolos de actuación para la coordinación de los servicios.
 - Manual de procedimiento de seguridad.
 - Manual de evacuación del edificio.
 - Procedimientos operativos: contadores, cuadros eléctricos, teléfonos de contactos, etc.
 - Manual de actuación en caso de incidencias: averías en los suministros.
- Elaboración e implantación del plan de autoprotección.
 - Elaboración del plan de autoprotección.
 - Sesiones de trabajo del Comité de Autoprotección.
 - Implantación del plan de autoprotección general.
 - Integración de los planes de autoprotección de los inquilinos Manual de evacuación del edificio.
 - Formación del personal con responsabilidades en el plan de autoprotección.
 - Formación del personal de servicios comunes.
 - Formación de responsables de empresa.
 - Ejercicio / Simulacro Anual. Valoración e implantación de mejoras.

- **Resolución inmediata de incidencias:**
 - Atención continuada a los arrendatarios.
 - Inspecciones periódicas al inmueble.
 - Control de calidad de los servicios, según los parámetros establecidos.
 - Servicio 24 h de resolución de incidencias.
 - Único interlocutor frente a las empresas de servicios y suministros del inmueble.
 - Relación de interlocución con el personal de los servicios (limpieza, mantenimiento, seguridad).
- **Únicos interlocutores frente a terceros:**
 - Relación con WTCB.
 - Único interlocutor frente a los arrendatarios.
 - Relación con las Administraciones Públicas.
- **Control de calidad de los servicios y proveedores:**
 - El responsable de facility management asegurará que los servicios contratados responden a unos estándares de calidad mínimos exigidos por la tipología de inmueble.
 - Deberá conocer la política de servicios que desea ofrecer el propietario en sus inmuebles, y le aconsejará sobre la dimensión óptima de los mismos.
 - Deberá conocer las necesidades reales de los usuarios y adaptar la calidad e intensidad de los servicios a dichas necesidades.
 - Mediante visitas pautadas, y reuniones con los responsables de cada servicio, se asegurará de que éstos se mantengan dentro de lo exigible.
 - Contratará mediante los Check-list correspondientes, la calidad de los servicios, así como la calidad de las empresas / proveedores que los ofrecen.
 - Contratará con los arrendatarios su confort en el edificio mediante cuestionarios de calidad.
 - Coordinará de manera ágil y eficaz los distintos servicios según necesidades estándares y puntuales del inmueble.
 - Asesorará sobre las necesidades de modificaciones en el alcance de los servicios (ampliación, reducción, redistribución).
- **Asegurar el cumplimiento del contenido de los contratos:**
 - Los servicios prestados en el inmueble, deben ser conformes al contenido reflejado en los contratos
 - Los contratos deben reflejar así mismo los contenidos exigidos en los pliegos de condiciones.
 - Asegurar el cumplimiento efectivo de los contratos de servicio
 - Verificar la correcta ejecución de los servicios contratados, según pliegos y contratos firmados.
 - Auditar anualmente el contenido de los contratos y proponer mejoras o modificaciones sobre los mismos si procede.

3. Gestión técnica

La Gestión Técnica se define como la supervisión y control sobre los mantenimientos preventivos, correctivos y conductivos de las instalaciones de los inmuebles a gestionar. Por ello, el equipo técnico debe tener un conocimiento absoluto de la naturaleza del Edificio, los inquilinos y la problemática asociada a ellos. De este modo WTCB tiene la certeza de tener su Edificio bajo control en todo momento.

Implica un servicio diario y continuo de gestión, desde el punto de vista técnico, así como el reconocimiento y la aplicación de todos los cambios en el Marco Normativo para mantener los edificios siempre dentro de las normas aplicables y la legalidad.

3.2. Gestor técnico

GESTOR TÉCNICO			
CONTRATO	Múltiples Contratos: En una gestión integral WTCB rubrica los contratos de servicios y de proveedores, y es el Gestor Técnico quien supervisa su contenido y el cumplimiento del mismo.	INTERLOCUCIÓN	Único interlocutor: Un responsable responderá ante el cliente del control y supervisión de la totalidad de los servicios contratados, y centralizará la interlocución de los distintos proveedores.
COMPRAS	Central de compras: Un gestor técnico realiza concursos de proveedores para la obtención del mejor precio de mercado.	CALIDADES	Estándares de Calidad: El Gestor Técnico administra contratos y proveedores de servicios, mantiene reuniones periódicas con los responsables de los servicios y audita los niveles de calidad de los mismos.
PROVEEDOR	Diversidad de Proveedores: adaptados a las necesidades reales del inmueble, escogidos mediante concurso.	FACTURACIÓN	Una factura por Proveedor: Un responsable presenta una factura por proveedor, y no incluye el coste de sus servicios en las mismas, sino que este emite factura independiente como un servicio más del inmueble.
SERVICIO	Servicio personalizado: Al contar con varios proveedores se pueden adaptar los contratos a las necesidades reales de los inmuebles.	INFORMES	Único Informe de gestión

3.2. Funciones

Las funciones principales a desarrollar por parte del Gestor Técnico son:

- **Control y supervisión de los mantenimientos.**
 - Es absolutamente indispensable que el gestor técnico cuente con la figura del Técnico de Mantenimiento.
 - Es básico que este Técnico de Mantenimiento conozca perfectamente el Edificio y mantenga un contacto diario con el gestor.
 - Su objetivo es estar al tanto de cualquier incidencia de cara a poder informar a WTCB y ofrecer soluciones rápidas, económicas y duraderas.
- **Organización del mantenimiento integral.**
 - Organiza el mantenimiento integral de inmuebles y espacios, desde la dirección de los recursos humanos y materiales hasta la elaboración de los informes y planes de mejora, dando cumplimiento a la numerosa normativa legal vigente.

Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento Correctivo	Mantenimiento Conductivo
Consiste en realizar revisiones periódicas cumpliendo un plan de mantenimiento anual, para prolongar la vida útil de los equipos y dar cumplimiento a la normativa legal vigente.	Es simultáneo con el mantenimiento preventivo. Incluye la reparación de las averías detectadas, minimizando así el tiempo de parada de los equipos.	Conjunto de actividades diarias de operatividad de instalaciones, con su correspondiente control de estado y funcionamiento, desde la puesta en marcha y parada de instalaciones y equipos.

- **Cumplimiento de la normativa.**
 - La gestión técnica debe asegurar el cumplimiento y seguimiento de los plazos propios que, por Normativa, deben cumplir las instalaciones, por ello se debe estar al corriente de los cambios en el Marco Normativo para mantener los edificios siempre dentro de la legalidad.
 - Revisiones de elementos de Protección Contra Incendios (Extintores, Detectores, Pulsadores, BIE, Grupos de Presión, etc.).
 - Revisiones de la Instalación Eléctrica (Centro de Transformación, Grupos Electrógénos, Cuadros Eléctricos, etc.).
 - Revisiones de Aparatos Elevadores del Edificio (Ascensores, Góndolas, etc.).
 - Tratamiento higiénico – sanitario de aguas pro prevención de Legionela.
- **Propuestas de mejora y optimización técnica de recursos.**
 - El Gestor Técnico debe proponer a WTCB inversiones que, con carácter de mejora de las Instalaciones de su Edificio, pueden suponer a corto / medio plazo:
 - Un incremento del valor del mismo, así como.
 - Un ahorro en consumos y mayor satisfacción de los inquilinos.
- **Control presupuestario.**
 - El gestor técnico debe mantener contacto con distinto proveedores de cada tipo de instalación, de cara a ofrecer a WTCB unos presupuestos ajustados mediante concurso de ofertas que, en último término, influirán decisivamente en el ratio de gastos que rige la rentabilidad del activo.
- **Visitas periódicas.**
 - Esta labor se complementa con visitas por parte del gestor técnico a cada uno de sus edificios, que dependiendo del contrato, pueden ser semanales, mensuales o trimestrales.
 - Estas visitas no obstante no son las únicas que se realizan al Edificio, ya que dado el carácter del servicio de la Gestión Técnica, un gestor técnico ha de estar disponible, para hacer frente a cualquier eventualidad, o bien tener subcontratados servicios de emergencia 24 horas.
- **Control y supervisión de obras ordinarias de zonas comunes.**
 - El Gestor Técnico debe realizar un seguimiento cercano, cotidiano y profundo de los distintos trabajos que implican el desarrollo de una obra.
 - Las tareas fundamentales de este servicio son las siguientes
 - Control del Proyector de Ejecución
 - Realizar el seguimiento de las diferentes contratas
 - Supervisión de los plazos, las calidades y el control presupuestario de la obra
 - Comunicación al cliente / propietario de los incidentes que van surgiendo durante la obra, así como de la solución planteada.

4. ECOP – Estudio y coordinación de obras privativas

El Gestor Técnico puede dentro del desarrollo de sus funciones, realizar el Estudio y Coordinación de Obras Privativas, también conocidas como ECOP.

Estas obras se realizan tanto en las implantaciones de arrendatarios en oficinas como en los locales comerciales, para que la imagen, dotación y características de la Sociedad, se corresponda con los estándares marcados por la dirección del mismo.

4.1. Documentación

El documento que sirve de referencia a todos los agentes que intervienen en la ECOP es el Pliego de Condiciones Técnicas, y la metodología que se debe seguir es la siguiente:

- El inquilino realiza un Proyecto de Implantación, que supervisa el Gestor Técnico
- El Gestor Técnico analiza el Proyecto para detectar cualquier discordancia entre éste y el Pliego de Condiciones Técnicas del complejo inmobiliario de la Sociedad.
- Tras comprobar que el Proyecto es correcto en cuanto a su alcance, se visita la obra de Implantación del inquilino para verificar que se está construyendo lo que se proyectó.
- Una vez la obra ha finalizado, el técnico encargado de la ECOP emite un informe certificando que se ha seguido el Pliego de Condiciones Técnicas tanto en la redacción del Proyecto como en la Ejecución del mismo.

4.2. Objetivos

Conseguir que la implantación de las actividades de los arrendatarios de los locales y de las oficinas se realice de manera que se integren perfectamente en la Sociedad tanto desde un punto de vista funcional como estético (en el caso de los locales).

El desarrollo de las obras para implantación debe realizarse de manera que no interfiera en la actividad normal de la Sociedad, ni del resto de locales / oficinas.

4.3. Funciones

Para la consecución de los objetivos propuestos, el ECOP desempeñará las siguientes acciones:

- Entregar el local, aportar la documentación necesaria e informar de aspectos y condicionantes que ha de tener en cuenta el Equipo Técnico encargado de diseñar y dirigir las obras de implantación del inquilino.
- Asesorar en la redacción del anexo técnico que formará parte del contrato de arrendamiento del local
- Recibir, estudiar, corregir y aprobar definitivamente el proyecto presentado por el Equipo Técnico encargado de diseñar y dirigir las obras de implantación del inquilino
- Acordar e imponer un calendario y condiciones para el desarrollo de las obras
- Verificar y supervisar el desarrollo de las obras y su cumplimiento de las condiciones generales y particulares.
- Aprobar y asistir a las pruebas de puesta en marcha del local y recepción de la documentación "As built" del local.
- Organización de la carga y descarga de materiales de las obras privativas.
- Asesoramiento en la organización de los suministros de obra de cara a dar servicio a las privativas
- Verificación del cumplimiento del protocolo por parte del arrendamiento

ANEXO Nº 4

INFORMES DE SEGUIMIENTO

1. Mecanismos de control y reporting

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

REPORTING RECOMENDADO	
GUARDIA Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN	Listados actualizados de documentación en formato físico como en formato digital
	Listados actualizados de documentación en formato digital
	Asegurar los contenidos digitales realizando regularmente copias de seguridad
	Check list actualizado, indicando las modificaciones que hayan surgido en el ejercicio anterior

TIMING RECOMENDADO												
GUARDIA Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Copias de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualización Check List												X

REPORTING RECOMENDADO	
GESTIÓN OPERATIVA	Informes periódicos (mensuales , trimestrales, semestrales, anuales) que contenga la siguiente información :
	Incidencias relevantes detectadas y las soluciones adoptadas.
	Propuestas de mejoras operativas
	Controles de calidad de los servicios de proveedores mediante reuniones periódicas con los supervisores correspondientes y complementadas con las visitas in situ al edificio.
	Controles de calidad de los servicios mediante encuestas de calidad realizadas a los usuarios de los activos

	Entregable con las normas funcionales del edificio, y sus actualizaciones periódicas
	Entregable con la Guía de inquilinos, que recogerán las formas de actuación de los arrendatarios y sus actualizaciones periódicas
	Manual de procedimiento de seguridad
	Manual de evacuación del edificio
	Procedimientos operativos: contadores, cuadros eléctricos, teléfonos de contactos, etc.
	Manual de actuación en caso de incidencias: averías en los suministros
	Resumen de Incidencias detectadas y soluciones aportadas

TIMMING RECOMENDADO												
GESTIÓN OPERATIVA	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Incidencias Operativas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Propuestas de Mejora		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control Calidad Servicios						X						
Manuales de Procedimientos												X
Resumen Incidencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REPORTING RECOMENDADO	
GESTIÓN TÉCNICA	CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS
	Exigir la redacción y actualización del Plan de Mantenimiento adaptado al inmueble a gestionar.
	Realizar seguimientos periódicos del cumplimiento del Plan de Mantenimiento. Recoger en un informe trimestral el cumplimiento del mantenimiento preventivo programado. (trimestralmente)
	Exigir la entrega de los Certificados de los distintos mantenimientos, con la periodicidad que determine la legalidad vigente para cada una de las instalaciones.

	Inspecciones regulares (mensuales) a los edificios
	CONTROL Y SUPERVISIÓN DE OBRAS GENERALES O ECOPS
	Visitas de obra que, dependiendo de la envergadura de la misma, pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
	Redacción de informe de seguimiento: analizar el avance de la obra, identificando los defectos encontrados, los retrasos en planning.

TIMMING RECOMENDADO												
GESTIÓN TÉCNICA y ECOP	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Plan de Mantenimiento												X
Mantenimiento Preventivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento Correctivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento Conductivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Certificados Oficiales		X				X			X			X
Inspecciones Regulares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REPORTING RECOMENDADO	
MARKETING COMERCIALIZACIÓN	Elaboración de Plan de Marketing y Comunicación
	Seguimiento de las acciones comerciales propias
	Seguimiento de las relaciones con los agentes especializados
	Control de visitas / ofertas / cierres

TIMMING RECOMENDADO												
MARKETING / COMERCIALIZA	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Plan de Marketing												X
Seguimiento Acc. comerciales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento Agentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control de Visitas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cierres de Operaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ANEXO Nº 5

INDICADORES KPIs

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

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

Los períodos de análisis serán definidos por WTCB 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	Ocupación alquileres WTCB	%	Ratio de ocupación de los espacios de la Sociedad	Total superficie alquilada (m2) / Total superficie de alquiler disponible (m2)	Máximo % de ocupación	90%	Anual	15%
2	Valoración total del servicio PAC	#	Valoración total del servicio PAC por parte de los clientes	Media de los diversos indicadores de valoración del servicio PAC	Máxima valoración	8	Mensual	15%
2.1	PAC: facilidad de contacto	#	Valoración de la facilidad de contactar al PAC por parte de los clientes que utilizan el servicio	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	20% sobre KPI 2
2.2	PAC: tiempo de espera	#	Valoración de los clientes que utilizan el PAC sobre el tiempo que les han hecho esperar para atender su necesidad	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	20% sobre KPI 2
2.3	PAC: eficacia resolución	#	Valoración de los clientes que utilizan el PAC de la eficacia en la que se ha resuelto su necesidad	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	20% sobre KPI 2
2.4	PAC: trato	#	Valoración del trato por parte de los clientes que utilizan el servicio PAC	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	20% sobre KPI 2
2.5	PAC: disponibilidad	%	Disponibilidad del canal telefónico de atención al cliente	nº llamadas respondidas total / nº de llamadas total	Máximo % de disponibilidad	95%	Mensual	20% sobre KPI 2
3	Eficacia de resolución	%	Porcentaje de consultas resueltas	Nº de consultas resueltas / consultas totales	100%	90%	Mensual	5%
4	Valoración total canales de marketing y comunicación	#	Valoración total del servicio de gestión comercial por parte de los clientes	Media de los diversos indicadores de valoración del servicio de gestión comercial	Máxima valoración	8	Mensual	10%

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.1	Canales de marketing y comunicación: web	#	Valoración de las comunicaciones, contenido, etc. de la web de WTCB	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	33,3% sobre KPI 3
4.2	Canales de marketing y comunicación: e-news	#	Valoración de las noticias y contenido de las e-news de WTCB	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	33,3% sobre KPI 3
4.3	Canales de marketing y comunicación: otros	#	Valoración de los otros canales de comunicación y su contenido	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	33,3% sobre KPI 3
5	Valoración total servicio de gestión comercial	#	Valoración total del servicio de gestión comercial por parte de los clientes	Media de los diversos indicadores de valoración del servicio de gestión comercial	Máxima valoración	8	Mensual	15%
5.1	Gestión comercial: trato recibido	#	Valoración del trato recibido de gestión comercial los clientes que utilizan el servicio	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	33,3% sobre KPI 4
5.2	Gestión comercial: calidad de la información	#	Valoración de los clientes sobre la calidad de la información emitida por gestión comercial	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	33,3% sobre KPI 4
5.3	Gestión comercial: frecuencia de la información	#	Valoración de los clientes sobre la frecuencia de las comunicaciones realizadas por gestión comercial	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	33,3% sobre KPI 4
6	Valoración servicio de obras y mantenimiento	#	Valoración total del servicio de obras y mantenimiento por parte de los clientes	Media de las valoraciones	Máxima valoración	8	Mensual	10%
7	Disponibilidad de los espacios	%	Disponibilidad de los espacios e instalaciones en función de las obras y mantenimientos que se ejecutan en la Sociedad	(Horas totales operativas – Horas indisponibilidad del espacio) / Horas totales operativas	Máximo % disponibilidad	95%	Mensual	10%

8	Tiempo medio de reparación / resolución	horas	Tiempo medio de reparación de averías o resolución de incidencias des de que se notifican hasta su total resolución	Horas de indisponibilidad del espacio / número de averías o incidencias	Mínimo tiempo	2 horas	Mensual	5%
9	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	10%
10	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	5%

1 PAC: Punto de atención al cliente

2 Horas totales operativas: total de horas en las cuales se puede utilizar un espacio o instalación, es decir, si una sala tiene un horario de 9 a 21h significa que tiene 12 horas operativas diarias.