



Referencia:	2026/00011028A
Procedimiento:	Contrataciones menores de servicios
Interesado:	
Representante:	
Reto demográfico y Fondos europeos (MLRENUNCIO2)	

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE NECESIDADES DEL CONTRATO MENOR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA Y ASESORAMIENTO TÉCNICO ORIENTATIVO PARA LA EJECUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO ORDINARIO DE LA OFICINA PROVINCIAL DE VIVIENDA (VAR) DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS.

ANTECEDENTES

La Diputación de Burgos trabaja para los ayuntamientos y ciudadanos de la provincia de Burgos a través de su actividad general de cooperación y de atención a los municipios y, asimismo, a través de entes instrumentales especializados.

La provincia de Burgos cuenta con un Plan Estratégico Burgos Rural 2025 (PEBUR2025) que orienta su actividad a través de cinco ejes estratégicos (Repoblación y calidad de vida / Desarrollo empresarial y del empleo / Transición verde: energía, medio ambiente y bioeconomía / Desarrollo turístico y patrimonial / Territorio inteligente y gobernanza).

Dentro del eje de Repoblación, se ha puesto de relieve la necesidad de contar en los municipios de la provincia con viviendas en régimen de alquiler (o compra) para facilitar el asentamiento de población. En la anualidad 2025 se llevó a cabo un inventario de viviendas disponibles en la provincia de Burgos (Viviendas de Alquiler Rural – VAR), con identificación de inmuebles con potencial de alquiler en el corto, medio y largo plazo, en diversos estados de conservación y con necesidades de reforma y rehabilitación.

En el marco de proyectos financiados con ayudas públicas vinculadas al reto demográfico y a la sostenibilidad del medio rural, la Diputación tiene previsto impulsar una Oficina Provincial de Vivienda (VAR) como servicio público de referencia destinado a centralizar información y prestar apoyo técnico orientativo a ciudadanía y ayuntamientos.

Una vez definida e implantada la Oficina (fase inicial), resulta necesario asegurar su funcionamiento ordinario mediante un servicio de EJECUCIÓN que garantice la atención diaria por canales remotos y la gestión sistemática de consultas, con trazabilidad e indicadores de seguimiento.

1.- OBJETO DEL CONTRATO Y CALIFICACIÓN JURÍDICA



Diputación de Burgos

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo (excluyendo el asesoramiento jurídico) para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR) de la Diputación Provincial de Burgos.

Las prestaciones mínimas comprenderán los siguientes trabajos descritos en el apartado 12, características técnicas.

Todos los resultados contenidos, documentos, datos, y cualesquiera otros elementos de carácter intelectual o técnico que se elaboren o desarrollen en ejecución del presente contrato tendrán la consideración de trabajos realizados por encargo de la Administración. En consecuencia la propiedad intelectual y los derechos derivados del objeto de la prestación de este contrato corresponderán en exclusiva a la Administración con el alcance de la normativa vigente.

Respecto a la calificación jurídica del contrato, se trata de un contrato administrativo de servicios a celebrar por una administración local y por tanto poder adjudicador del sector público (art. 16 LCSP), cuyo objeto consiste en la prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo, (excluyendo el asesoramiento jurídico) para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR) de la Diputación Provincial de Burgos, con la finalidad de facilitar el acceso efectivo a la vivienda en el medio rural y coadyuvar a la dinamización territorial mediante la activación del parque inmobiliario y simplificación y agilización de los trámites administrativos.

2.- NECESIDAD QUE SE PRETENDE CUBRIR MEDIANTE EL CONTRATO

En base a lo dispuesto en los artículos 116 y 118 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), cuando se haga necesario celebrar un contrato deberá justificarse adecuadamente en el expediente la necesidad del mismo y la insuficiencia de medios para su realización por medios propios.

En la provincia se constata la existencia de problemas estructurales vinculados a la vivienda, especialmente en el medio rural, tales como envejecimiento del parque residencial, necesidad de rehabilitación, dispersión de recursos y líneas de financiación, y carencia de información homogénea y accesible. Por ello, la Oficina Provincial de Vivienda (VAR) se configura como una herramienta imprescindible para canalizar consultas y orientar técnicamente a ciudadanía y entidades locales.

Así la Diputación Provincial, en el ejercicio de sus competencias de asistencia y cooperación con los municipios, especialmente con los de menor capacidad económica y de gestión, considera prioritario impulsar políticas públicas que favorezcan el acceso a la vivienda, la rehabilitación del parque edificado existente y la fijación de población en el medio rural.

Por ello, se considera necesaria la contratación de un servicio externo especializado, que asegure, durante el periodo de vigencia, la disponibilidad de un canal estable de atención remota (09:00–14:00), prestación de un servicio sistemático de registro, respuesta, derivación y seguimiento de consultas, garantizando homogeneidad, trazabilidad y evaluación del servicio, y desarrollo de funciones de orientación técnica en materia de



rehabilitación de inmuebles, accesibilidad, conservación, eficiencia energética, estimación de costes y normativa vigente, entre otras.

3.- INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Diputación Provincial cuenta con servicios técnicos y administrativos que desarrollan funciones ordinarias vinculadas a la asistencia a entidades locales y la gestión de programas provinciales. No obstante, dichas unidades tienen asignadas funciones estables y permanentes y carecen, en la actualidad, de disponibilidad suficiente para asumir de forma continuada y en horario fijo la atención diaria remota, con registro de consultas, tiempos de respuesta y elaboración de memorias, sin afectar al normal desarrollo de sus funciones habituales.

La asignación de estas tareas al personal existente implicaría una sobrecarga funcional y una merma en la calidad y eficacia de los servicios provinciales que se vienen prestando, lo que resulta incompatible con los principios de eficacia y buena administración.

Las prestaciones objeto del contrato tienen carácter temporal y no estructural, vinculado al funcionamiento ordinario de la Oficina VAR durante el plazo contractual, como un proyecto piloto e inicial, no constituyendo en ningún caso funciones permanentes propias del personal de la Diputación. Por tanto, no resulta procedente la creación o modificación de puestos de trabajo en la plantilla provincial para la realización de dichas tareas, sin perjuicio de las funciones de supervisión y control de los servicios de la Diputación.

4.- DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DEL CONTRATO

De conformidad a lo recogido en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes. No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, siendo este el caso.

Se considera que el presente contrato no debe ser dividido en lotes, justificando esta decisión en que el objeto del contrato se configura como una unidad funcional, al integrar de forma inseparable la atención remota, el registro, la orientación técnica, la derivación y el seguimiento del servicio. No resulta aconsejable su división en lotes, pues dificultaría la correcta ejecución y el control homogéneo de la prestación.

En todo caso se garantiza la concurrencia de empresas en igualdad de condiciones.

5.- CODIFICACIÓN DEL CONTRATO (CPV)



De conformidad con el Reglamento (CE) 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) no 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV), y las Directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los procedimientos de los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV se proponen los siguientes códigos:

Clasificación CPV

71356300-1 Servicios de apoyo técnico.

79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

6.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El Presupuesto Base de Licitación del Contrato para prestación del servicio de dirección, coordinación técnica y apoyo en la comunicación y marketing para la implementación, puesta en marcha y acompañamiento inicial de una Oficina Provincial de la Vivienda (Oficina VAR), asciende a 18.100, 000 €.

El contrato se financiará con fondos de la ayuda concedida por Ministerio de Transición Ecológica a la Diputación para ejecutar el proyecto "*Burgos Rural Sostenible: proyecto innovador e integral para la sostenibilidad demográfica del medio rural de la provincia de Burgos 2024*" (Orden de 27 de junio de 2024), por lo que no se prevé que este contrato altere las previsiones de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

La adjudicación del contrato está sujeta a condición suspensiva, vinculada a la solicitud de generación de crédito obrante en el expediente 2026/00008627S, de fecha 21 de enero de 2026, de conformidad a lo dispuesto en el apartado segundo de la Disposición Adicional tercera de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Presupuesto Base de Licitación

Tras la valoración de los precios actuales del mercado para el tipo de servicios especificados pueden estimarse los siguientes valores:

Presupuesto Neto Licitación	14.958,68 €
Impuesto Valor Añadido (21%)	3.141,32 €
Presupuesto Base de Licitación	18.100,00 €



Estimación de costes económicos:

Se advierte que los importes que se indican a continuación son estimativos y de carácter orientativo, dependiendo el resultado del coste real de la ejecución del contrato de una variabilidad de circunstancias ajenas a esta Administración (v.g. el sistema de organización, funcionamiento y medios de que disponga la empresa, los cambios laborales o económicos que pueda acometer la empresa durante la ejecución, y un largo etc.). Conforme a lo expuesto estos valores carecen de valor contractual, ni constituyen obligación entre partes, más allá de su carácter informativo para el licitador, no siendo susceptibles de reclamación alguna. Estando incluido en el precio los gastos de locomoción, y cualquier otro que pueda gravar el objeto de contratación

ESTUDIO DE COSTES ECONÓMICOS

COSTES ENDÓGENOS			12.116,53€
Costes Directos		Importes:	11.874,20€
Mano de Obra	70%	8.311,94 €	
Materiales	5%	593,71 €	
Maquinaria	25%	2.968,55 €	
Costes Indirectos	2%	469,60 €	242,33€
COSTES EXÓGENOS			5.983,47€
Gastos Generales Estructura		Importes:	2.842,15€
Gastos Generales	13%	1.944,63€	
Beneficio Industrial.	6%	897,52,€	
Impuesto Valor Añadido		Importes:	
IVA	21%	3.141.32€	3.141.32€
TOTAL COSTES			18.100,00€

Costes endógenos: Costes generados por la ejecución del contrato. Están formados por los Costes Directos e Indirectos de ejecución.

Costes directos: Costes de los factores necesarios para la ejecución directa del contrato. Se dividen en tres conceptos: Mano de Obra; Materiales y Maquinaria.



Diputación de Burgos

- Mano de obra, con sus pluses y cargas y gastos sociales, que interviene directamente en la ejecución de cada unidad del contrato.
- Materiales: precio de mercado de las materias primas necesarias para la ejecución del contrato.
- Maquinaria: Combustible de energía, gastos de amortización y conservación de la misma, etc.

Costes indirectos: Coste de los factores necesarios para la ejecución del contrato que no corresponden a ninguna unidad concreta que se repercuten en el presupuesto mediante un único porcentaje. Entre otros se ha tenido en cuenta: Mano de obra indirecta, medios auxiliares indirectos, personal técnico y administrativo, gastos generados en materia de seguridad e higiene en el trabajo, etc.

Costes exógenos: son costes relacionados con la actividad general de la empresa. Están formados por los Gastos Generales de Estructura e Impuesto Sobre el Valor Añadido.

Gastos generales de estructura: comprenden los gastos generales y el beneficio industrial.

- Gastos Generales: entre otros se ha tenido en consideración los siguientes: alquiler y amortización de ofertas, amortización de mobiliario, gastos de publicidad y correspondencia, sueldos y salarios del personal técnico y administrativo, Impuesto de actividades económicas y tasas tributos y licencias fiscales, gastos medio ambientales, gastos financieros, etc.
- Beneficio Industrial: beneficio esperado por el adjudicatario del contrato como pago de su actividad empresarial.

Impuesto sobre el valor añadido: gravamen resultante de la aplicación del tipo impositivo correspondiente sobre los costes endógenos más los gastos generales de estructura.

Para la determinación y adecuación del presupuesto base de licitación a los precios de mercado se han observado las reglas establecidas en los artículos 100 y 102 de la LCSP, así como el artículo 131 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

7.-DECLARACIÓN DE NO ALTERACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO NI SU FRACCIONAMIENTO



El objeto de la licitación no se está alterando con el fin de evitar la aplicación de las reglas generales de contratación, ni se fracciona para evitar disminuir la cuantía del mismo y eludir así los requisitos de publicidad o los relativos al procedimiento de adjudicación que correspondan.

8- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato menor del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR) de la Diputación Provincial de Burgos se fija en **10 meses**.

9.- ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE

El Presupuesto Base de Licitación del Contrato para la *“Contrato para prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR) de la Diputación Provincial de Burgos* se tramitará por procedimiento de **contrato menor** dado que su valor estimado es **14.958,68 €** y por tanto, se encuentra dentro de los límites del Contrato Menor de Servicios según art. 118 de la LCSP. No obstante, por estar contemplado en los supuestos previstos en las Reglas especiales para los Contratos Menores definidas en la base Decimoprimera de las Bases de Ejecución del Presupuesto General de la Diputación Provincial de Burgos, es preceptivo solicitar **tres ofertas de proveedores de servicios** que cuenten con los requisitos de habilitación profesional y la solvencia mínima para participar en la licitación del contrato.

10.- CAPACIDAD Y SOLVENCIA DE LOS LICITADORES

Aptitud y capacidad

Solo podrán contratar con el sector público las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en alguna prohibición de contratar que señala el artículo 71 de la LCSP, y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional conforme a lo establecido en los artículos 86, 87 y 90 de la LCSP S

Solvencia técnica Las empresas licitadoras conforme al artículo 90 de la Ley 9/2017 LCSP, deberán acreditar la técnica o profesional que se indica a continuación:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.
-



Para poder resultar adjudicatario del contrato, **el licitador deberá acreditar haber realizado al menos DOS trabajos de igual/similar naturaleza a la que constituye el objeto del contrato**. Acreditación que se realizará a través de declaración responsable, según anexo 1, reservándose el órgano de contratación la facultad de exigir en cualquier momento la presentación de los documentos que constaten la veracidad de lo declarado.

Obligación de adscripción de medios

Disponibilidad de al menos de un trabajador con perfil técnico adecuado para la orientación técnica en materia de edificación/vivienda (p. ej. Grado en Edificación/Arquitectura Técnica o equivalente).

11.- CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN

La selección de la oferta se realizará atendiendo a la mejor relación calidad-precio, evaluada con arreglo a criterios económicos y cualitativos (para obtener una mejor calidad en la realización de los trabajos (art. 145.2.LCSP), sin que por ello deje de ser el **criterio preponderante** en la adjudicación de este contrato la obtención de unos resultados de alta calidad ya que de lo que se trata es de la realización de un trabajo tendente a dinamizar la puesta a disposición de viviendas para los nuevos pobladores.

CRITERIOS PONDERABLES MEDIANTE FÓRMULAS ARITMÉTICAS

Dentro de los criterios cuantificables automáticamente, se ha optado por otorgar un escaso peso al precio por tratarse de un contrato enteramente financiado con fondos del MITECO que tiene un plazo de ejecución escaso y que implica la interlocución con numerosos agentes del territorio.

Por ello, se pretende asegurar que la empresa adjudicataria cuente con recursos suficientes para acometer la tarea, sin que tenga que afrontar bajas en el precio para resultar adjudicatario del contrato que puedan redundar en una peor calidad de los trabajos y una posible pérdida de la subvención y el consiguiente reintegro de los fondos que se hayan recibido.

En este sentido, el informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría “La relación calidad –precio en el sector IT y consultoría” de junio de 2024, pone de manifiesto que si el factor precio tiene un peso muy relevante en la valoración de las ofertas y la fórmula para valorar el precio tiene alta sensibilidad frente a los descuentos ofrecidos, los licitadores tienen un alto incentivo a realizar bajas desproporcionadas para garantizarse la adjudicación de los contratos. Señala que la consecuencia directa de esto es, o bien trabajar a pérdidas cubriendo solo parcialmente los costes reales (normalmente de personal), o bien rebajar la calidad de los trabajos para compensar la falta de ingresos, lo que suele derivar en incumplimientos durante la ejecución. En cualquier caso, las consecuencias no son positivas para ninguna de las partes y redundan en una peor calidad de la prestación.



Criterio nº 1: Propuesta económica

Ponderación relativa de 40 puntos sobre 100.

Se establece que la puntuación para cada oferta resulte de evaluar el siguiente polinomio que valora el precio que expresa:

$$\left(\frac{TIPO-OFVAL}{TIPO-OFMIN} \times 0,30 + \frac{OFMIN}{OFVAL} \times 0,70 \right) \times N$$

Donde:

TIPO es el tipo de licitación.

OFMIN es la oferta más baja.

OFVAL es la oferta que se valora para ser puntuada.

El carácter desproporcionado o anormal de las ofertas admitidas a la licitación del contrato, se determinará de acuerdo con los parámetros enunciados en el artículo 85, apartados 1 al 4, del RGLCAP, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 86, apartados 1 al 3, del RGLCAP.

Criterio n.º 2. Experiencia acreditada en servicios similares

Ponderación relativa de hasta 20 puntos sobre 100

Se valorará la experiencia previa del licitador en la realización de servicios de orientación técnica vinculados al objeto del contrato, entendiendo como tales aquellos relacionados con: Asesoramiento en relación a normativa vigente, rehabilitación de inmuebles y estimación de costes, accesibilidad, conservación y eficiencia energética.

Solo se computarán los servicios debidamente acreditados mediante certificado, contrato o documento equivalente, con indicación del objeto, entidad contratante y periodo de ejecución. **En caso de no aportarse tal documentación junto con su oferta, no será valorado este criterio de adjudicación.**

No se valorarán las actuaciones inferiores a tres, por ser requisito preceptivo para acreditar la solvencia técnica del licitador el haber ejecutado al menos dos prestaciones de servicios especializados en vivienda en el ámbito rural, previas a la licitación de este contrato.

Se otorgarán 5 por cada servicio acreditado hasta un máximo de 20 puntos.

CRITERIOS DE VALORACIÓN TECNICA. (40 PUNTOS)

Criterio 3.- Memoria técnica

Ponderación relativa a 40 puntos sobre 100.

Dada la naturaleza del contrato la calidad del servicio depende en gran medida de la metodología de trabajo, el enfoque estratégico y la coherencia del modelo de gestión



Diputación de Burgos

planteado, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 145 de la LCSP, se establece como criterio de adjudicación un criterio evaluable mediante el juicio de valor consistente en la presentación de una memoria técnica que permitirá valorar entre otros aspectos:

- Descripción del modelo de atención a los actores involucrados
- Procedimientos de recepción, registro, clasificación y respuesta de consultas.
- Sistemas de derivación interna y coordinación con la OAT_VAR
- Plan de atención y accesibilidad del servicio
- Capacidad de adaptación a picos de demanda
- Organización del equipo de trabajo y perfiles profesionales propuestos
- Definición de canales de comunicación externa y externa
- Diseño de sistemas de seguimiento y trazabilidad
- Medidas de protección de datos
- Indicadores de resultados
- Cualquier otro aspecto que contribuya a una mayor calidad eficacia y eficiencia en la prestación del servicio

ASPECTOS ACREDITAR	PUNTUACIÓN
EXCELENTE. Memoria detallada, específica y adaptada al objeto del contrato que incluye <u>una propuesta describiendo, ordenada y lógicamente, cada uno de los elementos que definen la realización de los trabajos encomendados:</u> a) metodología de trabajo; b) planificación y plazos de ejecución; c) forma de entrega de los trabajos; d) alineación con la propuesta de Diputación y elementos diferenciadores que incorporen valor añadido; e) otras aportaciones significativas	40 puntos
MUY BUENA. Memoria que incluye, <u>de manera parcial, una adecuada propuesta describiendo, ordenada y lógicamente, cada uno de los elementos que definen la realización de los trabajos encomendados:</u> a) metodología de trabajo; b) planificación y plazos de ejecución; c) forma de entrega de los trabajos; d) alineación con la propuesta de Diputación y elementos diferenciadores que incorporen valor añadido; e) otras aportaciones significativas.30	30 puntos
SUFICIENTE. Memoria que incluye una adecuada propuesta <u>con ausencia de alguno de los siguientes apartados</u> relacionados con la realización de los trabajos encomendados: a) metodología de trabajo; b) planificación y plazos de ejecución; c) forma de entrega de los trabajos; d) alineación con la propuesta de Diputación y elementos diferenciadores que incorporen valor añadido; e) otras aportaciones significativas.	20 puntos
INSUFICIENTE. Memoria sin detallar no incluye ninguno de los apartados <u>relacionado con la propuesta</u> No mejora ninguno de los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación del Proyecto.	0 puntos

11.- SUBCONTRATACIÓN



Se estará a lo dispuesto en el artículo 215 de la LCSP. Por la naturaleza del servicio, no se considera adecuada la subcontratación de las tareas críticas de atención, registro y orientación técnica, salvo autorización expresa y garantizando, en todo caso, la continuidad, calidad y confidencialidad del servicio.

12.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El servicio se configura como un instrumento de atención integral, complementario a las distintas herramientas integrantes del Proyecto De Vivienda Alquiler Rural (VAR), destinado a mejorar la accesibilidad a la información, calidad y eficiencia en la gestión de consultas y trámites vinculados a este programa.

El contrato comprende la prestación durante el plazo de ejecución de este contrato de las tareas que a continuación se detallan:

1. ELABORACIÓN DE CENSO DE INMUEBLES

La empresa adjudicataria deberá **elaborar un censo de inmuebles** mediante contacto telefónico con todos los Ayuntamientos y Entidades locales menores, con el fin de recabar información relativa al parque público de viviendas. Para ello:

- Se planificará el trabajo por zonas o comarcas
- Se registrará toda la información obtenida.
- Se georreferenciarán los inmuebles.
- Se clasificarán en función de su grado de conservación.

2. ATENCIÓN REMOTA A CIUDADANÍA Y AYUNTAMIENTOS A TRAVÉS DE MEDIOS TELEFÓNICOS Y TELEMÁTICOS CON INCLUSIÓN DE REGISTRO DE CONSULTAS Y TRAZABILIDAD.

La empresa adjudicataria deberá prestar un **servicio de atención telefónica** que incluya como mínimo:

- Recepción y gestión de llamadas y consultas a través de medios telemáticos en materia de vivienda.
- Información actualizada y comprensible sobre ayudas, programas, trámites, requisitos y procedimientos.
- Registro de consultas recibidas, con detalle de fecha, motivo de la consulta, tipología y actuación realizada, además de consultas abiertas hasta su resolución o derivación.
- Atención en horario de 9:00 a 14:00



3. ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN EN CUESTIONES TÉCNICAS (NO VINCULANTES)

El adjudicatario deberá ofrecer **asesoramiento y orientación técnica básica**, relacionada con el Programa de Vivienda de Alquiler Rural, rehabilitación de inmuebles, accesibilidad, conservación, eficiencia energética, estimación de costes y normativa vigente. Entre otras, relativa a las siguientes cuestiones:

- Información sobre ayudas, subvenciones y programas públicos de vivienda.
- Orientación en materia de tramitación administrativa
- Asesoramiento en relación a normativa vigente, rehabilitación de inmuebles y estimación de costes, accesibilidad, conservación y eficiencia energética.
- Derivación de consultas a los servicios competentes provinciales, municipales o de administraciones públicas, en su caso.

En ningún caso este asesoramiento tendrá carácter jurídico vinculante ni sustituirá informes técnicos de carácter preceptivo.

4. ELABORACIÓN DE UN BOLSA DE TÉCNICOS POR COMARCAS

El adjudicatario elaborará un listado de profesionales con carácter meramente informativo, sin en que ningún caso suponga recomendación, prescripción o validación profesional.

El listado deberá incluir al menos:

- Distribución territorial por zonas o comarcas.
- Identificación del perfil profesional.
- Datos de contacto del profesional obtenidos de registros públicos accesibles.
- Actualización periódica del listado, incorporando altas, bajas o modificaciones relevantes.

En todo caso, los datos facilitados deberán respetar la normativa vigente en materia de protección de datos, limitándose a información de carácter profesional, y garantizar neutralidad, igualdad de trato y ausencia de discriminación entre profesionales.

5. DIFUSIÓN WEB

El adjudicatario habilitará apartado en su página web en el que se incluya, al menos:



Diputación de Burgos

- Información general sobre la Oficina VAR
- Canales de información y atención disponibles
- Horario de atención
- Datos de contacto
- Formularios necesarios
- Enlaces a páginas institucionales
- Ayudas, subvenciones en materia de vivienda

6. COORDINACIÓN CON TODOS LOS AGENTES INTEGRANTES DEL PROYECTO VAR

La empresa adjudicataria estará en coordinación con:

- Empresa encargada de la coordinación estratégica del proyecto VAR
- Cámara de la Propiedad Urbana de Burgos
- Diputación de Burgos
- Grupos de Acción Local

7. REUNIONES MENSUALES DE SEGUIMIENTO Y ELABORACIÓN DE MEMORIA DETALLADA FINAL A LA CONCLUSIÓN DEL PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria mantendrá **reuniones mensuales de seguimiento** del trabajo en la Diputación de Burgos.

Al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá presentar una **memoria final** detalla que recoja al menos los aspectos a continuación detallados:

- Descripción global del servicio prestado.
- Análisis cuantitativo de las consultas atendidas y tiempo de respuesta.
- Fichas individualizadas por inmueble
- Mapa del parque público de viviendas provincial
- Propuestas de mejora del servicio



ANEXO1

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CAPACIDAD, NO ENCONTRARSE INCURSO EN PROHIBICIONES PARA CONTRATAR, ESTAR AL CORRIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y DE SEGURIDAD SOCIAL Y EXPERIENCIA PREVIA EN LA ACTIVIDAD OBJETO DE LA PRESTACIÓN

D./Dña. _____, mayor de edad, _____, con domicilio en _____ nº _____ de _____, con DNI _____ con correo electrónico a efectos de notificaciones, _____, y teléfono _____, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de D./D^a _____ en su calidad de _____ a efectos de su participación en la licitación del ***“Contrato para prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR)”*** licitado por la Diputación Provincial de Burgos,

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

PRIMERO. Que se dispone a participar en el procedimiento de licitación del contrato de servicios para ***“Contrato para prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR)”*** licitado por la Diputación Provincial de Burgos y que ha tal fin ha tenido acceso y conocimiento de los Pliegos del contrato

SEGUNDO. Que cumple con todos los requisitos previos exigidos en el apartado primero del artículo 140 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y por el pliego de cláusulas administrativas particulares para ser adjudicatario, en concreto:

- Que la empresa reúne los requisitos de capacidad y de solvencia técnica exigidos en el pliego en la cláusula novena.
- Que la empresa cumple las restantes condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración.
- Que no está incurso en una prohibición para contratar de las recogidas en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Estar al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de las obligaciones con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.



Diputación de Burgos

- Que en el supuesto de que la empresa emplee a más de 50 trabajadores, cumple con la obligación de que entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, conforme el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o con las medidas alternativas con carácter excepcional, previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril.
- Que en el supuesto de que la empresa emplee a más de 50 trabajadores, cumple con lo establecido en el artículo 45.2 de la Ley Orgánica 3/2007, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad, o con lo dispuesto en su artículo 45.3 si se tratara de una empresa que emplee a menos de 50 trabajadores cuando así se establezca en el convenio colectivo que le sea aplicable.
- Que el contratista tiene **experiencia previa** en la actividad objeto del contrato y que ha realizado **al menos dos trabajos de idénticas o similares características** a la prestación licitada.
- Que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador. (En el caso de empresas extranjeras)
- Que la dirección de correo electrónico en que efectuar notificaciones es _____.
- Que quien suscribe la presente declaración y la oferta ostenta la representación suficiente y necesaria, y que la acreditará cuando sea requerido.

TERCERO. Que se compromete a acreditar la posesión y validez de los documentos a que se hace referencia en el apartado segundo de esta declaración, en caso de que sea propuesto como adjudicatario del contrato o en cualquier momento en que sea requerido para ello.

CRITERIO 2 EXPERIENCIA EN SERVICIOS SIMILARES

Solo se computarán los servicios debidamente acreditados mediante certificado, contrato o documento equivalente, con indicación del objeto, entidad contratante y periodo de ejecución. En caso de no aportarse tal documentación junto con su oferta, no será valorado este criterio de adjudicación.

No se valorarán las actuaciones inferiores a tres, por ser requisito preceptivo para acreditar la solvencia técnica del licitador el haber ejecutado al menos dos prestaciones de servicios especializados **orientación técnica** en relación a normativa vigente, rehabilitación de inmuebles y estimación de costes, accesibilidad, conservación y eficiencia energética, de forma previa a la licitación de este contrato.



**Diputación
de Burgos**

<i>Experiencia en servicios similares</i>
<i>Servicios acreditados</i> _____

Y para que conste, firmo la presente declaración en _____, a ____ de ____ de 2026.

Firma _____ del _____ declarante



ANEXO II

OFERTA ECONÓMICA

D./Dña. _____, mayor de edad, _____, con domicilio en _____ nº _____ de _____, con DNI _____ con correo electrónico a efectos de notificaciones, _____, y teléfono _____, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de D./D^a _____ en su calidad de _____ a efectos de su participación en la licitación del contrato de servicios para la ***“Contrato para prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR)”***

EXPONE:

Que enterado de las condiciones y requisitos, que acepta y que se exigen para la adjudicación del ***“Contrato para prestación del servicio de atención telefónica y telemática y asesoramiento técnico orientativo para la ejecución y funcionamiento ordinario de la Oficina Provincial de Vivienda (VAR)”*** licitado por la Diputación Provincial de Burgos, presenta la siguiente **OFERTA**:

PRECIO SIN IVA	IVA 21%	PRECIO CON IVA

Y para que conste, firmo la presente proposición en _____, a ____ de ____ de 2026.

Firma del declarante