

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIOCOMUNITARIO EN LA ENTREGA DE NUEVAS
PROMOCIONES**

I. ANTECEDENTES

El acceso a una vivienda, a pesar de ser un derecho reconocido y un elemento clave para la inclusión social, no asegura por sí mismo un proceso de integración en la comunidad ni una convivencia vecinal y social positiva.

De hecho, la propia experiencia de ALOKABIDE muestra que, en ocasiones, la consecución de una vivienda y la participación en la constitución de una comunidad de vecinos y vecinas puede generar discrepancias, diferentes formas de actuación, problemas e incluso conflictos, que es necesario abordar y tratar de resolver en el menor espacio de tiempo posible para evitar que se cronifiquen y provoquen situaciones más conflictivas.

Por ello es necesario acompañar la incorporación a las viviendas de una intervención socio-comunitaria que contribuya a que las personas que acceden a una nueva vivienda adquieran hábitos de convivencia positivos, desarrollando su autonomía y contribuyendo a la construcción de comunidad, especialmente cuando ese proceso de incorporación a una vivienda se produce simultáneamente en todo un grupo de personas, que siendo diversas y desconocidas entre ellas, comienzan a compartir espacios comunes, lo que les otorga la categoría de grupo y donde el comportamiento (ya sea por acción o por omisión) de cada persona produce efectos en las demás.

Con la puesta en marcha de programas de acompañamiento socio-comunitario se busca que la propia comunidad sea capaz de gestionar su funcionamiento de la forma más autónoma posible, contando con el acompañamiento de una figura educativa que apoye, oriente, asesore e impulse a las personas de la comunidad para que tomen parte activa en este proceso.

Las comunidades cuentan con tres agentes clave estables durante todo su proceso: las personas arrendatarias que han sido adjudicatarias de una vivienda social; ALOKABIDE como entidad pública que gestiona el alquiler de estas viviendas sociales y la entidad responsable de la administración de fincas. El papel de la figura educativa debe estar orientado a conseguir que sean las personas adjudicatarias quienes se autogestionen de forma positiva. Se trata de un acompañamiento inicial en la entrada a la vivienda y en la constitución de la comunidad, que debe graduar su intensidad de más a menos, promoviendo el aprendizaje de hábitos y conductas que favorezcan un clima de respeto y de gestión comunitaria positiva.

II. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Dotar de un Servicio de acompañamiento socio-comunitario a las comunidades de personas arrendatarias de las promociones de viviendas sociales gestionadas por ALOKABIDE, en su proceso de incorporación inicial a las viviendas, proporcionándoles las herramientas necesarias para lograr una integración pacífica y positiva en el inmueble, impulsando hábitos de convivencia cívica y acompañándoles en la puesta en marcha de los servicios y suministros, en el aprendizaje de las normas básicas de uso de los elementos comunes y en el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

Se abordarán acciones educativas encaminadas a:

- Informar sobre el funcionamiento de la comunidad (en concreto normas de comunidad escritas y no escritas, sistema de recogida de basuras, calefacción, entre otros) y promover su proceso de constitución y desarrollo, invitando a ser parte activa del mismo.
- Asesorar en el buen uso y conservación de la vivienda arrendada así como de los elementos comunes del edificio y de la propia comunidad de vecinos.
- Fomentar y potenciar la autonomía personal en las gestiones cotidianas del arrendamiento, minimizando las consecuencias derivadas del incumplimiento de sus obligaciones como persona arrendataria y siempre dentro del ámbito de la vivienda.
- Asesorar a las personas arrendatarias en la gestión de los trámites necesarios para la contratación de los suministros.
- Intervenir mediante la mediación en los conflictos que pudieran surgir en el entorno vecinal y comunitario de las personas arrendatarias.
- Facilitar información sobre los recursos del entorno: educativos, sanitarios, ocio, transporte, etc., así como informar de las herramientas que ofrece ALOKABIDE durante toda la vigencia del contrato de alquiler.
- Prevenir incumplimientos contractuales y de ordenanzas municipales (basuras, ruidos, antenas parabólicas...).
- Generar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas miembro de la comunidad desde valores fundamentales como tolerancia, respeto, cooperación, comunicación y participación.
- Facilitar la comprensión del protocolo de régimen interno de convivencia de las viviendas del parque público en régimen de alquiler, documento anexo al contrato de arrendamiento.

III. DESTINATARIAS DEL SERVICIO

ALOKABIDE nace en marzo de 2000 con la voluntad de ser la sociedad instrumental de Gobierno Vasco para desarrollar su política de vivienda de alquiler. Ya desde su origen, el conjunto de la normativa que regula tanto el funcionamiento del Registro de Solicitantes de Vivienda (ETXEBIDE), como los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales en régimen de alquiler, ha definido un sistema de acceso a la vivienda pública de alquiler, mediante determinados criterios de baremación, que priorizan un perfil concreto de personas arrendatarias entre las que es bastante frecuente detectar personas, cuyas necesidades específicas en el ámbito socioeducativo requieren de una intervención por profesionales especializados y generalmente trabajando en red con otros agentes sociales.

El área de Acompañamiento a arrendatarios y arrendatarias y comunitario de ALOKABIDE tiene como objetivo dotar a las personas arrendatarias de herramientas para mantener la vivienda, y entre esas herramientas, tienen un papel clave aquellas relacionadas con cumplir unos estándares mínimos de convivencia que garanticen unas relaciones adecuadas entre las personas que componen las comunidades de vecinos y vecinas. Para ello, en 2017 se

puso en marcha dentro del área una Unidad de acompañamiento comunitario, responsable de establecer criterios y definir herramientas en este ámbito con un doble objetivo:

- Favorecer un proceso de mejora del bienestar, acompañando a las personas arrendatarias en la entrada a su nueva vivienda y comunidad para generar desde el inicio hábitos de convivencia positivos que posibiliten el mantenimiento en la misma.
- Promover la autonomía y la autogestión de manera que las propias personas arrendatarias intervengan de forma directa en la solución de sus problemas.

Para alcanzar estos objetivos y con un enfoque preventivo, desde ALOKABIDE se puso en marcha un servicio de acompañamiento socio-comunitario dirigido a las comunidades de las promociones de viviendas sociales gestionadas por ALOKABIDE en su proceso de incorporación inicial a las viviendas, dotándoles de las herramientas que requieran para lograr una integración pacífica y positiva en el inmueble, impulsando hábitos de convivencia cívica y ayudándoles a la puesta en marcha de los servicios y suministros, al aprendizaje de las normas básicas de uso de los elementos comunes y al cumplimiento de las obligaciones del contrato.

Las destinatarias de estos servicios son las personas arrendatarias y/o los grupos de personas arrendatarias que, tras ser adjudicatarias de una vivienda social van a formar parte de una comunidad de vecinos y vecinas, siendo la propia comunidad sujeto y objeto del acompañamiento.

Con la puesta en marcha de este servicio, que tiene un carácter innovador y preventivo, se busca el beneficio, no solo de la comunidad vecinal y de su entorno más cercano sino también el beneficio de las personas adjudicatarias de las viviendas, cuya calidad de vida aumentará si la comunidad y el entorno en el que desarrollan su vida diaria es un entorno positivo. Por último ALOKABIDE como sociedad gestora del alquiler social, el propio Gobierno Vasco y en consecuencia la ciudadanía en general, se verán beneficiados por la implantación de estos servicios, que redundarán en la generación de comunidades vecinales más autónomas y en la reducción del volumen de incidencias negativas.

IV. PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL OBJETO DEL CONTRATO

Los servicios que se prestarán serán los siguientes:

Servicios centrados en la vivienda:

- Asesoramiento y/u orientación a las personas arrendatarias en el buen uso y conservación de la vivienda arrendada, potenciando así un sentimiento de hogar que facilite el cuidado y mantenimiento adecuado de esta.
- Detección preventiva de aquellos casos que pudieran ser susceptibles de necesitar un acompañamiento socioeducativo individualizado y/o un seguimiento desde la unidad de acompañamiento a arrendatarios y arrendatarias de ALOKABIDE o desde otros recursos de carácter público.
- Asesoramiento, si fuera necesario, a las personas arrendatarias en la gestión de los trámites necesarios para la contratación de los suministros.
- Información sobre el protocolo de régimen interno de convivencia de las viviendas del

parque público en régimen de alquiler, documento anexo al contrato de arrendamiento y resolución de dudas relacionadas.

Servicios centrados en la comunidad:

- Presentación de las figuras de administrador/a de fincas y de coordinador/a de portal, así como de las tareas y funciones de cada una de ellas. En caso que todavía no se haya seleccionado la figura de coordinador/a de portal, posibilidad de acompañar a la comunidad en dicho proceso.
- Presentación y explicación detallada del protocolo de régimen interno de convivencia de las viviendas del parque público en régimen de alquiler, documento anexo al contrato de arrendamiento y resolución de dudas relacionadas.
- Promoción del cumplimiento del contrato de arrendamiento y de las ordenanzas municipales, favoreciendo el adecuado funcionamiento de la comunidad: normas de convivencia, sistema de recogida de basuras, calefacción, uso de zonas comunes, tenencia de animales, etc.
- Apoyo para la resolución autónoma de los conflictos que puedan surgir en la vida comunitaria, utilizando técnicas de mediación y/o resolución de conflictos cuando se considere oportuno y necesario.
- Puesta en marcha de dinámicas que generen y/o aumenten la participación activa en la gestión de la comunidad tanto de las personas arrendatarias de las viviendas como de la figura del/la coordinador/a de portal.
- Información sobre los recursos existentes en el entorno: educativos, sanitarios, de ocio, transporte, etc., así como informar de los instrumentos que ofrece ALOKABIDE durante todo el proceso en vigor del contrato de alquiler.

V. METODOLOGÍA.

El servicio, que comenzará en un plazo máximo de 3 meses después de la incorporación de las personas arrendatarias a las viviendas, se realizará de acuerdo con las siguientes fases:

Fase de puesta en marcha.

1. La persona responsable del contrato por parte de ALOKABIDE contactará con la entidad adjudicataria para indicarle las promociones en las que se va a poner en marcha el servicio de acompañamiento socio-comunitario en la entrega y el cronograma previsto de entrega.
2. La persona responsable del contrato por parte de ALOKABIDE informará a los Servicios Sociales de Base de la entrega de nuevas viviendas y del inicio del proyecto, y se valorará el interés en mantener una coordinación entre ambas partes durante la ejecución del servicio.
3. Se mantendrá una reunión inicial entre la empresa adjudicataria y el equipo de acompañamiento comunitario de ALOKABIDE para:
 - Presentación de las diferentes profesionales.
 - Presentación y encuadre del proyecto.

- Puesta en común de los datos de la comunidad que sean necesarios para la intervención.
 - Explicación del contrato, del manual de la persona arrendataria y del protocolo de régimen interno de convivencia.
 - Se acordará la fecha de la siguiente reunión de coordinación.
4. En la segunda reunión de coordinación participarán la persona coordinadora que la empresa adjudicataria asigne al servicio, el/la administrador/a de fincas y el equipo de acompañamiento comunitario de ALOKABIDE. Esta segunda reunión se centrará en:
- Aclarar las dudas sobre el contrato y el manual de la persona arrendataria.
 - Compartir la relación de personas adjudicatarias y viviendas.
 - Concretar las funciones de cada una de las partes.
 - Explicación sobre el proceso de la entrega de las viviendas y concreción del cronograma de intervención.
 - Encuadre de las entrevistas y del diagnóstico a realizar por parte de la adjudicataria, así como del plan de trabajo.

Fase de diagnóstico

1. La persona educadora de la empresa adjudicataria realizará una observación participativa de la comunidad y del entorno para conocer los recursos de la zona y facilitar información sobre estos a las personas que lo soliciten. La información sobre recursos se proporcionará a demanda de las personas que lo soliciten y se realizarán dinámicas grupales cuando se valore necesario.
2. En función de cada promoción y de si se ha podido presentar la figura educadora en la reunión de entrega de llaves, se valorará realizar una primera reunión comunitaria de presentación del proyecto a la comunidad, junto con el/la administrador/a de Fincas y la persona de referencia de ALOKABIDE.
3. La persona educadora realizará entrevistas individuales a las personas arrendatarias de acuerdo con un guion que le será proporcionado por ALOKABIDE. Si durante las entrevistas surgieran demandas a nivel individual, la educadora orientará a las personas a utilizar los canales habituales (*call-center* de ALOKABIDE, Administración de Fincas, Servicios Sociales de Base, entre otros).
4. La persona educadora elaborará un informe-diagnóstico que reflejará el “sueño comunitario”, recogerá las incidencias comunitarias a destacar y las necesidades individuales que hayan podido surgir. El informe incluirá unas conclusiones estructuradas según temas de interés que orientarán la elaboración del plan de trabajo a desarrollar. Además, la persona educadora elaborará informes individuales cuando se hayan detectado necesidades relevantes.

La persona coordinadora del servicio compartirá el informe diagnóstico de la comunidad y los informes individuales con el equipo comunitario de ALOKABIDE. Las necesidades individuales detectadas se derivarán al equipo de acompañamiento social de la Oficina Territorial de ALOKABIDE correspondiente, para su atención.

5. En caso que se haya podido presentar el proyecto en el momento de la entrega de llaves, la persona educadora convocará una primera reunión comunitaria, a la que se invitará a participar a todas las personas arrendatarias, con los siguientes objetivos:
 - Presentación de las personas asistentes.
 - Devolución del “sueño común” identificado en el diagnóstico y de los principales temas de interés común identificados, para ser abordados en reuniones posteriores.
 - Presentación del cronograma de la intervención, que especifique el número de reuniones a realizar y las fechas.
 - Explicación de la intervención y entrega de información escrita o audiovisual sobre la misma.

La persona educadora registrará la asistencia a la reunión y realizará un acta que la persona coordinadora del servicio compartirá con el equipo de intervención comunitaria de ALOKABIDE y con la Comunidad.

Fase de acompañamiento socio-comunitario

1. La persona educadora convocará de acuerdo con el cronograma una segunda reunión comunitaria, en la cual se trabajarán los temas de interés identificados en la fase de diagnóstico, promoviendo la creación de grupos de trabajo entre las vecinas y vecinos.
2. En esta reunión se prestará especial atención a las actitudes de las personas participantes (posición-intereses, roles, participación,...). La persona educadora además deberá ayudar a las participantes a valorar la viabilidad de las propuestas que planteen en relación con los temas de interés a trabajar.
3. Las propuestas realizadas se recogerán en un cartel que se expondrá en la comunidad y se convocará a una siguiente reunión, en caso de que se valore necesario.
4. En caso de que se considere necesario hacer más reuniones para dar continuidad a los grupos de trabajo, el objetivo de estas será compartir los avances y consensuar los siguientes pasos.
5. De todas las reuniones la persona educadora elaborará un acta que la persona coordinadora del servicio compartirá con el equipo de intervención comunitaria de ALOKABIDE.
6. La persona coordinadora del servicio y el equipo de intervención comunitaria de ALOKABIDE mantendrán una reunión para poner en común el desarrollo del proceso de acompañamiento: dinámicas de los grupos de trabajo, participación de las personas, acuerdos alcanzados, etc. En esta reunión se preparará la fase de cierre de la intervención.

Fase de evaluación y cierre

1. Reunión comunidad cierre de la intervención: Partiendo de que uno de los objetivos es que la comunidad pueda gestionarse de manera autónoma para resolver los asuntos que le afectan, en esta reunión se tratará de que las vecinas y vecinos adquieran compromisos para llevar a cabo los acuerdos consensuados en la fase de

acompañamiento. Estos acuerdos se expondrán en el tablón de anuncios de cada portal.

En la reunión se pondrá en valor el trabajo realizado por las personas participantes en el proceso y se les animará a trasladar los acuerdos y compromisos al resto de la comunidad.

Esta reunión será el momento para la despedida de la persona educadora, quien facilitará a las asistentes un cuestionario para la valoración de su grado de satisfacción con la intervención, la recogida de sugerencias de mejora, así como las necesidades identificadas a futuro.

2. Reunión de coordinación entre agentes: Se convocará una reunión entre la persona coordinadora del servicio, la administración de fincas y el equipo de Intervención Comunitaria de ALOKABIDE para valorar el funcionamiento de la comunidad durante la ejecución del proyecto, el grado de alcance de los objetivos, identificar las fortalezas de la comunidad y las personas de referencia. En esta reunión se analizará la información recogida a través de los cuestionarios de satisfacción y se identificarán los aspectos susceptibles de mejora de cara al desarrollo de futuras intervenciones.
3. Informe final: En el plazo de un mes desde la finalización de cada servicio, la entidad adjudicataria entregará a ALOKABIDE un informe con detalle de la intervención realizada, datos de referencia generales y resultados de la intervención. Dicho informe deberá reflejar, datos estadísticos y sociológicos de las personas arrendatarias miembro de la comunidad; tipología de las intervenciones llevadas a cabo; diagnóstico de las necesidades más significativas abordadas durante la intervención; horas de dedicación por fase; colaboración con otros agentes sociales y trabajo en red; evaluación junto con los resultados obtenidos en los cuestionarios y propuestas de cambio y/o mejoras a introducir en el servicio.

VI. EQUIPO RESPONSABLE DEL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El equipo mínimo adscrito a la ejecución del contrato estará formado por un/a coordinador/a y dos profesionales de intervención social, en los términos y condiciones mínimas que se establecen en la presente prescripción.

Cada proyecto de intervención comunitaria que se ponga en marcha en el marco del contrato, será desarrollado por dos profesionales un/a coordinador/a y un/a educador/a social o trabajador/a social, con los siguientes requerimientos:

VI.1 Perfil profesional que desarrolla la Intervención: Deberán tener titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social o en Educación Social o bien ser profesionales habilitadas/os por Colegios Oficiales de Trabajadores/as Sociales y/o Educadoras y Educadores Sociales y experiencia mínima acreditable de 3 años de trabajo en intervención social de los cuales, al menos uno, deberá ser en proyectos de intervención comunitaria, similares a los solicitados en el pliego.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, será requisito a cumplir, de forma permanente, por todas las personas

que integren el servicio el no haber sido condenada por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como trata de seres humanos. Para la acreditación del cumplimiento de ese requisito, tanto al inicio del contrato regulado en este Pliego como en el primer mes de cada año en el que esté vigente el mismo y, en todo caso, siempre que sea requerido por ALOKABIDE, la entidad adjudicataria deberá entregar a dicho organismo certificación emitida por el Registro Central de delincuentes sexuales relativo a cada una de las personas.

Las **funciones a desarrollar por los/as profesionales que desarrollen la intervención** serán:

El personal interviniente adecuará su intervención a las características de las comunidades y a los objetivos planteados por la Unidad de acompañamiento comunitario de ALOKABIDE. Partiendo del contrato de arrendamiento de su vivienda, el objetivo de la persona educadora consistirá en facilitar a las personas y/o unidades convivenciales las herramientas adecuadas para adquirir habilidades que fomenten su permanencia en dicha vivienda con el mayor grado posible de autonomía personal, potenciando habilidades en materia de convivencia y en general todas aquellas que favorezcan el logro de mejoras significativas que les permiten el pleno cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento.

- Acompañar a las personas en la asunción del rol de arrendatario/a, explicándoles sus derechos y obligaciones, facilitando la asunción de compromisos y potenciando el desarrollo de las habilidades necesarias para su cumplimiento.
- Intervenir coordinadamente con los recursos sociales y comunitarios de la zona en la que se encuentre la promoción.
- Recoger y dejar constancia por escrito de la información sobre las unidades de convivencia y la comunidad, así como en toda la evolución y seguimiento de la intervención.
- Colaborar con ALOKABIDE en los procesos de valoración y diagnóstico y en la elaboración de planes que sean adecuados al objetivo pretendido.
- Diseñar, desarrollar y evaluar proyectos comunitarios.

VI.II Perfil profesional de la Persona Coordinadora: Deberá poseer el Título de Trabajador/a Social o Educador/a Social o titulaciones de las ramas de Ciencias de la Salud, Arte y Humanidades, y Ciencias Sociales y Jurídicas y una experiencia mínima de dos años haciendo labores de coordinación de Equipos de Intervención Social.

Las **funciones a desarrollar por la persona coordinadora** serán las siguientes:

- Organizar el trabajo de las personas educadoras que intervienen directamente en las comunidades y que dependerán a nivel laboral y jurídico exclusivamente de la entidad adjudicataria.
- Ser la persona de referencia y contacto de ALOKABIDE. La transmisión de información entre ALOKABIDE y la entidad adjudicataria se hará preferentemente a través de la persona coordinadora, salvo que el contenido de la misma requiera una

coordinación directa entre ALOKABIDE y la persona educadora que realiza la intervención.

En cuanto a la ejecución del servicio, cada proyecto de intervención tendrá una duración de cinco meses y una dedicación de horas a lo largo de dicho periodo, que dependerá del número de viviendas de la promoción en cuestión, según la siguiente distribución estimada:

FASES DE LA INTERVENCIÓN	ESTIMACION HORAS INTERVENCION	ESTIMACION HORAS COORDINACION
Fase 1. Puesta en marcha	24 horas	50 horas
Fase 2. Diagnóstico	38,5 - 106 horas	
Fase 3. Intervención	40,5 – 119 horas	
Fase 4. Evaluación y cierre	18 horas	
Fase 5. Transversal	25 horas	

	TRAMO 1	TRAMO 2	TRAMO 3	TRAMO 4	TRAMO 5	TRAMO 6
Nº de viviendas	< 25	26-50	51-75	76-100	101-125	> 125
Estimación horas intervención	146	171	196	242	267	292
Estimación horas coordinación	50	50	50	50	50	50

Los horarios de trabajo de cada profesional, los turnos, permisos y vacaciones, serán propuestos por las entidades licitadoras, respetando el servicio, en todo caso, las siguientes condiciones:

- El servicio se prestará de lunes a viernes, excepto los declarados festivos.
- Los horarios deben articularse acomodando la presencia de las y los distintos profesionales a los horarios más favorables para la intervención presencial en la comunidad.
- Al ser intervenciones de cinco meses de duración, se deberá garantizar la disponibilidad del servicio durante todo el periodo de intervención.
- Bajas laborales y sustitución del personal: Respecto de las bajas laborales del personal que desarrolla la intervención directa, independientemente del motivo que la cause y de su duración y siempre que ALOKABIDE entienda que la calidad del servicio puede verse gravemente perjudicada, deberá contratarse al personal sustituto necesario. Al efecto, la entidad adjudicataria notificará a ALOKABIDE, dentro del plazo de 5 días desde que se haya causado la baja, las sustituciones que procedan, debiendo acreditar que el personal sustituto ostenta las condiciones exigidas en el presente Pliego de prescripciones técnicas respecto a su capacitación profesional.

VII.COORDINACIÓN DEL SERVICIO

El equipo designado por la Unidad de Acompañamiento Comunitario de ALOKABIDE será quien introduzca al equipo de profesionales de la adjudicataria ante el resto de agentes colaboradores y ante las personas arrendatarias, transmitiendo así una imagen de coherencia que facilite la intervención. En todos los casos, la persona encargada de la coordinación del servicio tomará parte como nexo entre los diferentes profesionales de la empresa adjudicataria y ALOKABIDE.

Se llevarán a cabo reuniones de equipo entre el equipo de ALOKABIDE y la persona Coordinadora de la empresa adjudicataria, con la periodicidad que establezca la primera, garantizando el cumplimiento de los plazos señalados en la propuesta de la adjudicataria, al objeto de realizar una evaluación continua del proyecto que permita identificar posibles desviaciones y realizar los ajustes oportunos de forma que se garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos.

VIII. DURACIÓN DEL CONTRATO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DESARROLLADO.

El contrato tendrá una duración 2 años, pudiendo prorrogarse por 1 año más.

Durante la fase de ejecución del contrato ALOKABIDE podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que se consideren oportunos.

Asimismo, ALOKABIDE podrá trasladar a la persona responsable del contrato por parte de la entidad adjudicataria, directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio.

A la finalización de cada proyecto de intervención y tal y como se recoge en el apartado V de este pliego, la entidad adjudicataria deberá entregar a ALOKABIDE una memoria técnica, que recogerá como mínimo los siguientes aspectos: datos estadísticos y sociológicos de las personas arrendatarias miembro de la comunidad en la que se ha intervenido, tipología y detalle de las intervenciones llevadas a cabo, principales datos del diagnóstico realizado, horas de dedicación a cada una de las actividades realizadas, colaboración con otros agentes sociales, evaluación y propuestas de cambios o mejoras a introducir.

La estructura, contenido e ítems que se incluirán, contabilizarán y evaluarán en dichas memorias serán los que la entidad adjudicataria haya detallado al respecto en el Proyecto Técnico que presente.

A la finalización del contrato la entidad adjudicataria entregará un informe final en el que se recogerán los datos globales del servicio prestado, y se realizará una valoración del servicio que incluya propuestas de mejora. Igualmente, la estructura y contenidos de este informe final, serán los que la entidad adjudicataria haya detallado en la memoria técnica.

En todo caso, la entidad adjudicataria deberá organizar y sistematizar la información de modo que, los datos estén permanentemente actualizados y a disposición de ALOKABIDE.

Así mismo y a requerimiento de ALOKABIDE, la empresa adjudicataria emitirá cuantos informes le sean requeridos respecto de las actuaciones que haya llevado a cabo en las diferentes comunidades en las que esté interviniendo.

IX. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de las personas arrendatarias. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio de recepción en las oficinas territoriales de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- a) Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- b) Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.
- c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

X. DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS.

Corresponde a ALOKABIDE la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas arrendatarias, de la realización de los trabajos objeto del presente contrato o la resultante de la elaboración de informes, estudios, etcétera, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

XI. CONTROL DEL SERVICIO.

Por parte de ALOKABIDE se designará una persona responsable del contrato, a la que le corresponderá, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62.1 LCSP, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

Para la coordinación del desarrollo de los trabajos necesarios a que obliga la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará a una persona responsable del mismo. Esta persona asumirá la coordinación y responsabilidad de su empresa frente a ALOKABIDE, la cual se reunirá con el responsable del contrato cuando sea necesario, para planificar los trabajos y deberá personarse en la instalación cuando ésta lo solicite, a fin de procurar la continua mejora en la calidad de la prestación del servicio.

En cualquier caso, corresponde a ALOKABIDE el control, seguimiento y vigilancia en la ejecución del contrato, pudiendo dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la correcta ejecución del mismo.