PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEDUCATIVO INDIVIDUAL DE LAS PERSONAS ARRENDATARIAS DEL PARQUE DE VIVIENDA GESTIONADO POR ALOKABIDE EN LOS TRES TERRITORIO DE LA CAPV

I. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Prestar un Servicio de acompañamiento socioeducativo a las personas arrendatarias del parque de viviendas gestionado por Alokabide en los tres territorios históricos de la CAPV.

El objetivo que se pretende abordar mediante la prestación de este servicio a las personas arrendatarias del parque público de viviendas es dotarles de herramientas adecuadas que permitan fomentar y potenciar su autonomía personal en las gestiones diarias durante el arrendamiento, previniendo y minimizando las consecuencias derivadas de los posibles incumplimientos de las obligaciones contractuales que les son exigibles.

Las citadas herramientas estarán encaminadas a:

- Acercar el servicio de acompañamiento socioeducativo a las personas arrendatarias, promoviendo que sea percibido como una herramienta que ALOKABIDE pone a su disposición para facilitar el cumplimiento de los compromisos del contrato de arrendamiento y contribuir así a su permanencia en el parque público de alquiler social.
- Facilitar la comprensión del contrato de arrendamiento para promover su cumplimiento, educando en relación con los derechos y obligaciones que el contrato implica en aquellos casos en los que las personas arrendatarias requieren de un apoyo y/o acompañamiento especializado.
- Acompañar en la administración económica propia de cara a facilitar el abono de la renta y de otros conceptos derivados del uso de la vivienda.
- Asesorar sobre las prestaciones existentes a las que las personas arrendatarias pueden acceder para hacer frente a diferentes gastos: reparaciones, suministros, entre otras.
- Intervenir en los problemas de convivencia que puedan surgir a nivel individual, y comunitario y/o conflictos vecinales evitando así situaciones de alarma social.
- Orientar y asesorar a las personas arrendatarias en la gestión de incidencias técnicas: detección de una posible avería y apoyo en la gestión de la solución del problema (calefacción-caldera, electrodomésticos, instalación eléctrica, fontanería, etc.)
- Asesorar y apoyar en el manejo, buen uso y conservación de la vivienda (ventilación, limpieza, consumo responsable, pintura, pequeños desperfectos) y sus anejos cuando los hubiere.
- Acompañar y apoyar a las personas arrendatarias en el uso responsable de los elementos comunes del edificio (portal, ascensores, urbanización, garajes, etc.)
- Intervenir y mediar en los problemas de convivencia que puedan surgir a nivel individual, y comunitario y/o conflictos vecinales evitando así situaciones de alarma social.
- Asesorar en la gestión de trámites como altas/bajas/recibos de suministros (luz, agua, gas), apoyar en la lectura de consumos, en la comprensión de las tasas y cánones, orientar para un uso eficiente de la energía, etc.
- Apoyar en el contacto con agentes externos (administración de fincas, empresas suministradoras, …).
- Detectar la necesidad de derivación a recursos municipales, forales o de otras instituciones o entidades, que sean oportunos en cada caso para continuar en la normal relación contractual, paliando situaciones de riesgo por incumplimientos varios a través de una actuación coordinada con la red apropiada a las necesidades de la persona arrendataria.
- Informar a y coordinarse con Alokabide, de cara a realizar seguimiento y consensuar las medidas a tomar en la intervención.

Esta intervención socioeducativa se realizará principalmente en el domicilio de las personas destinatarias del servicio. La coordinación de los casos se realizará en la sede de ALOKABIDE en cada uno de los territorios históricos.

II. **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 social de ALOKABIDE tiene como objetivo dotar a las personas arrendatarias de herramientas para mantener la vivienda, y en este sentido, actúa detectando, evaluando, apoyando y acompañando aquellos casos en los que la existencia de determinadas necesidades específicas requiere especializar e intensificar la intervención. Estas necesidades están normalmente vinculadas con materias como la capacidad de gestión y administración de recursos económicos y personales, de desarrollo de una vida autónoma, de respeto de las normas de convivencia, o la existencia de situaciones de violencia de género, salud mental, inmigración, exclusión, etc.

El Servicio de Acompañamiento Socioeducativo que ALOKABIDE viene desarrollando con carácter estable desde 2016, con el apoyo de profesionales especializados en la intervención socioeducativa contribuye a que las personas arrendatarias aumenten su autonomía personal y potencien sus habilidades, logrando mejoras significativas que les permiten el pleno cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento y, por tanto, el mantenimiento de la vivienda.

Las necesidades de intervención socioeducativa especializada serán detectadas por el Área de acompañamiento social de ALOKABIDE, quien realizará la evaluación inicial del caso y lo derivará a la entidad adjudicataria del servicio. Será también competencia de esta área la puesta en conocimiento de otros agentes, y en su caso, la derivación de aquellas situaciones de vulnerabilidad o riesgo que competan a otras administraciones, así como el trabajo de coordinación con las mismas. Esta intervención no debe sustituir ni duplicar la intervención que en este ámbito corresponda a otras instituciones, sino actuar de manera coordinada con ellas.

III. **PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL OBJETO DEL CONTRATO**

Los servicios que se prestarán serán los siguientes:

- Servicio de intervención socioeducativa individual (y en su caso, de la unidad convivencial), en el ámbito del cumplimiento del contrato de arrendamiento y con los objetivos y en los términos expuestos.
- Asesoramiento y orientación a la Unidad de acompañamiento social de ALOKABIDE sobre

las necesidades del caso.

- Redacción de informes del trabajo de intervención del caso realizado y coordinación con los agentes que se requiera.
- Realización de actividades de talleres formativos y otras intervenciones complementarias, dirigidas a las personas destinatarias del programa y/o a los profesionales de ALOKABIDE.
- Realización de actividades de prevención dirigidas a diferentes colectivos vinculados con ETXEBIDE, en caso de presentarse propuestas al respecto.

IV. **METODOLOGÍA.**

El servicio se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- La Unidad de acompañamiento social territorial realizará la evaluación de la oportunidad del servicio, trasladará la propuesta a la persona arrendataria y en caso de que esta muestre conformidad, contactará con la entidad adjudicataria para la derivación del caso.
- Se mantendrá una primera reunión entre ALOKABIDE y la entidad adjudicataria del servicio para compartir información sobre el caso, definir y consensuar los objetivos de la intervención, así como las características del servicio en cuanto a dedicación, duración, fecha de inicio, etc.
- Puesta en marcha de la intervención: La entidad adjudicataria será la responsable de poner en marcha los recursos acordados con ALOKABIDE y asignar el caso a un profesional idóneo para el desarrollo de la intervención.
- Se realizará una reunión entre ALOKABIDE, la entidad adjudicataria y la/s persona/s arrendataria/s destinataria de la intervención para explicarle las características del servicio. Los/as técnicos/as sociales de ALOKABIDE serán quienes introducirán al profesional del servicio y centrarán el alcance del acompañamiento a realizar a la persona arrendataria.
- Los/as técnicos/as sociales de ALOKABIDE y los y las profesionales de la entidad adjudicataria asignados al servicio trabajarán de forma coordinada y, a lo largo de la intervención, ambos roles profesionales tendrán mayor o menor presencia con respecto a las personas arrendatarias, dependiendo del momento en que se encuentre dicha intervención y de los objetivos perseguidos. La fluidez en la coordinación entre los y las profesionales de ALOKABIDE y de la entidad adjudicataria del servicio será fundamental, coordinación que deberá llevarse a cabo en todas las fases de la intervención.
- La persona responsable del contrato por parte de ALOKABIDE es quien derivará, cuando sea necesario, la información con carácter formal a los diferentes recursos comunitarios (servicios sociales de base, servicios de salud, centros escolares, asociaciones, etc.).
- La entidad adjudicataria del servicio deberá presentar anualmente y a requerimiento de ALOKABIDE siempre que sea oportuno, informes de evaluación de la intervención y de coordinación del caso.
- Se mantendrá una reunión inicial entre la entidad adjudicataria y el equipo de

acompañamiento social territorial de ALOKABIDE para:

- Presentación de las diferentes profesionales.
- Presentación y encuadre del servicio.
- Concretar las funciones de cada una de las partes.
- Consensuar el sistema de seguimiento y coordinación, tanto a nivel de casos como de servicio.

V. EQUIPO RESPONSABLE DEL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El equipo mínimo adscrito a la ejecución del contrato~~,~~ estará formado por un mínimo de TRES personas. A efectos de subrogación, dado que los Convenios colectivos para el sector de intervención social territoriales vigentes, obligan a la subrogación de los trabajadores actualmente prestando el servicio, dicho equipo mínimo propuesto ya contemplará este extremo, y no será objeto de variación, salvo imposibilidad de materializarse la misma o ampliación de la plantilla mínima propuesta.

Las **funciones que desarrollarán los/as profesionales que desarrollen la intervención socioeducativa** serán:

El personal adecuará su intervención a las características de las personas a atender y a los objetivos planteados por el/la técnico social de Alokabide.

Partiendo del contrato de arrendamiento de su vivienda, el objetivo de las/os profesionales consistirá en:

- Facilitar a la persona arrendataria y/o la unidad convivencial las herramientas adecuadas para adquirir habilidades que fomenten su permanencia en dicha vivienda con el mayor grado posible de autonomía personal.
- Potenciar habilidades en materia de convivencia, administración de recursos económicos y, en general, todas aquellas que favorezcan el logro de mejoras significativas que permiten el pleno cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento.
- Colaborar con ALOKABIDE en los procesos de valoración, diagnóstico y pronóstico del caso y en la elaboración de planes que sean adecuados al objetivo pretendido.
- Diseñar, desarrollar y evaluar proyectos educativos individuales.
- Intervenir coordinadamente con los recursos sociales y comunitarios.
- Supervisar directamente los casos en el hogar para poder evaluar la relación del usuario con su entorno convivencial y el nivel de adecuación de su organización doméstica a los efectos requeridos por ALOKABIDE
- Recoger y dejar constancia por escrito de la información sobre la situación de la familia/caso, así como en toda la evolución y seguimiento de la intervención.

Las **funciones que desarrollará la persona coordinadora** serán las siguientes:

- Organizar el trabajo de los profesionales de intervención socioeducativa que intervienen directamente 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 información requiera una coordinación directa entre ALOKABIDE y la persona que realiza la intervención.

Los horarios de trabajo de cada profesional (intervención y coordinación), 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 socioeducativa presencial en el domicilio.
- 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.

Asimismo, para el caso de reuniones que sólo puntualmente puedan tener lugar en las instalaciones de Alokabide, los dos perfiles adscritos al servicio deberán ir identificados como personal de la empresa adjudicataria.

De las funciones detalladas anteriormente, teniendo en cuanta que tanto las labores de intervención, así como en gran medida las de coordinación, son labores a desarrollar dentro del ámbito propio de la intimidad de las personas acompañadas (familias y unidades convivenciales) objeto del presente contrato, se consideran tareas críticas, y por tanto no sujetas a subcontratación, las siguientes:

a) Intervención:
    - Facilitar a la persona arrendataria y/o la unidad convivencial las herramientas adecuadas para adquirir habilidades que fomenten su permanencia en dicha vivienda con el mayor grado posible de autonomía personal.
    - Potenciar habilidades en materia de convivencia, administración de recursos económicos y, en general, todas aquellas que favorezcan el logro de mejoras significativas que permiten el pleno cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento.

- Colaborar con ALOKABIDE en los procesos de valoración, diagnóstico y pronóstico del caso y en la elaboración de planes que sean adecuados al objetivo pretendido.
- Diseñar, desarrollar y evaluar proyectos educativos individuales.
- Intervenir coordinadamente con los recursos sociales y comunitarios.
- Supervisar directamente los casos en el hogar para poder evaluar la relación del usuario con su entorno convivencial y el nivel de adecuación de su organización doméstica a los efectos requeridos por ALOKABIDE
- Recoger y dejar constancia por escrito de la información sobre la situación de la familia/caso, así como en toda la evolución y seguimiento de la intervención.

b) Coordinación:

- Organizar el trabajo de los profesionales de intervención socioeducativa que intervienen directamente 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 información requiera una coordinación directa entre ALOKABIDE y la persona que realiza la intervención.

VI. **COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

El equipo designado por la Unidad territorial de acompañamiento social de ALOKABIDE será quien introduzca al equipo de profesionales de la adjudicataria ante el resto de los agentes colaboradores y ante las personas arrendatarias, transmitiendo así una imagen de coherencia que facilite la intervención. En todos los casos, la persona que 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.

VII. **DURACIÓN DEL CONTRATO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DESARROLLADO.**

El contrato tendrá una duración 2 años, pudiendo prorrogarse por 2 años 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 año de ejecución del servicio, 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 objeto de las intervenciones, 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.

VIII. **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.

IX. **OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

La empresa adjudicataria deberá guardar secreto profesional y confidencialidad de toda actividad que realice en la ejecución del encargo y de las obligaciones asumidas, no pudiendo revelar ni divulgar, el contenido y ejecución de este contrato a menos que haya sido relevado de esta obligación de forma expresa y por escrito por parte de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni directa, ni indirectamente, en su publicidad, ninguna imagen de las instalaciones de ALOKABIDE o de los bienes muebles (o de cualquier otro tipo) contenidos en las mismas, así como tampoco el nombre, marca, logotipo u otro signo distintivo, propio de ALOKABIDE. Todo lo anterior, sin perjuicio de que sea solicitado y emitido por ALOKABIDE el consentimiento que altere tales prohibiciones y que en todo caso habrá de ser previo y expreso.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización de ALOKABIDE, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación relacionado con la actividad prestada.

La documentación que ALOKABIDE proporcione y la que ésta elabore, relativa a la prestación del servicio de acompañamiento socioeducativo individual a las personas arrendatarias del parque de vivienda gestionado por ALOKABIDE tendrá carácter confidencial, no pudiendo proporcionar a terceros, datos, o información alguna sin autorización escrita de ALOKABIDE, y estando, por lo tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de ALOKABIDE, como de los resultados obtenidos de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

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 su correcta ejecución.