



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES QUE HABRÁN DE REGIR EL
CONTRATO DEL SERVICIO: INTEGRACIÓN
SOCIAL, PROMOCIÓN COMUNITARIA Y
ASISTENCIA VECINAL A LOS
ADJUDICATARIOS DE VIVIENDA PÚBLICA DE
LA COMUNIDAD DE MADRID**



Comunidad de Madrid

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid con un patrimonio de más de 23.000 viviendas tiene entre sus objetivos el seguimiento, la intermediación e integración social de todos los adjudicatarios de dicho patrimonio. Se trata de conseguir la plena convivencia vecinal, a través de la atención social a los adjudicatarios así como al conjunto de la comunidad vecinal.

Dentro de estos objetivos, existen determinados ámbitos que la Agencia de Vivienda Social no puede cubrir con sus propios medios, por lo que se ha de recurrir a una contratación externa.

Por ello se procede a elaborar el Pliego de Prescripciones Técnicas del Servicio de Asistencia Vecinal de la Comunidad de Madrid.

2. CONTEXTO Y CONTENIDO DEL SERVICIO A CONTRATAR.

2.1 CONTEXTO.

El servicio contemplado en el presente pliego se prestará de conformidad con las características técnicas que se señalan a continuación.

La experiencia de la Agencia de Vivienda Social demuestra que, para que se consiga una plena convivencia entre los adjudicatarios de sus viviendas, es necesario llevar a cabo un trabajo con la comunidad vecinal en su conjunto.

Esto implica no sólo actuaciones individuales, sino también procesos comunitarios que posibiliten impulsar acciones más complejas y de mayor impacto y que faciliten la conexión entre la dimensión individual y colectiva.

Dichos servicios son susceptibles de llevarse a cabo en el patrimonio de vivienda de la Agencia, ya que en él pueden confluir las siguientes características:

- Familias procedentes de núcleos chabolistas o infraviviendas.
- Familias en situación de especial necesidad, multicultural (inmigrantes, población de etnia gitana, etc.).
- Deterioro y suciedad de los elementos comunitarios, garajes y, en muchos casos, de las calles del entorno.
- Uso indebido de las zonas comunes y falta de respeto por las normas comunitarias.
- Deudas de comunidad y mancomunidad.
- Ocupaciones ilegales o irregulares.



Comunidad de Madrid

- Dificultades para llegar a acuerdos entre los vecinos.
- Conflictos vecinales y relaciones de convivencia muy deterioradas y permanentes en el tiempo.

La intervención se podrá llevar a cabo en colaboración con los profesionales de los Servicios Sociales, Asociaciones de Vecinos, etc. Este “Trabajo en Red” posibilita que la intervención se realice con el conjunto de los actores sociales.

Con este Servicio, la Agencia de Vivienda Social pretende activar procesos de comunicación con las comunidades vecinales que contribuyan a que las respuestas institucionales estén en sintonía con las necesidades y propuestas del entorno comunitario. Esto nos lleva a plantear un método de trabajo de prevención y control de la conflictividad, con un doble objetivo:

- Favorecer procesos de convivencia que faciliten el conocimiento mutuo y la adquisición de pautas de relación adecuadas.
- Dar una respuesta a las dificultades y problemas planteados por los vecinos individualmente, las comunidades o mancomunidades.

Dentro de este contexto, el licitador deberá presentar, como programa de trabajo, un **Proyecto Técnico** que desarrolle el siguiente contenido de trabajo.

2.2 CONTENIDO.

Se trabajarán, desde cuatro tipos de intervención, los siguientes contenidos:

1. **Recepción, información, asesoramiento y gestión de quejas y sugerencias:** Atención individualizada, telefónica y en despacho. Servicio de un teléfono 24 horas para recibir incidencias de los vecinos individualmente y de las comunidades o mancomunidades.
2. Implementación de **Proyectos de Convivencia Comunitarios en mancomunidades y/o comunidades con graves conflictos**, con los siguientes objetivos:
 - Uso adecuado de espacios comunes y respeto por las normas comunitarias.
 - Auto-organización de mancomunidades y comunidades, a través de mediación en portales para constituir las Juntas de Gobierno correspondientes.
 - Resolución de conflictos vecinales, a través de la puesta en marcha de procesos de mediación vecinal.
 - Cualquier otra actuación dirigida a la mejora de la convivencia



Comunidad de Madrid

3. Implementación de **Proyectos de Convivencia Comunitarios** en **mancomunidades y/o comunidades** de viviendas de **nueva adjudicación**, dirigidos a la prevención de conflictos y a la organización de las Juntas de Gobierno de mancomunidad y/o comunidad, en su caso.
4. **Intervención específica e intensiva con las familias realojadas** en las comunidades procedentes de **núcleos chabolistas** (relojadas por el antiguo IRIS).

El adjudicatario destinará un 5% del importe de adjudicación del contrato a las siguientes actividades, complementando los cuatro tipos de intervención descritos en el apartado anterior, que se generen en el desarrollo y ejecución del contrato:

- **Actividades informativas/formativas** dirigidas al conjunto de la comunidad vecinal: asesoría jurídica en asuntos de la comunidad y la vivienda, temas de interés vecinal, etc.
- **Actuaciones con distintos colectivos** (menores, jóvenes, mujeres) que surjan de las demandas y necesidades de la intervención en la mancomunidad.
- **Actividades de Verano:** planificación, coordinación y realización de actividades dirigidas a menores, jóvenes y familias durante el periodo que determine la Agencia de Vivienda Social.
- Realización de **todas aquellas actividades de sensibilización, información y difusión**, relacionadas con el objeto del contrato, que determine la Agencia de Vivienda Social.

2.3 AMBITO DE ACTUACIÓN.

El ámbito de actuación donde se implantará el servicio, es el de aquellos municipios en los que la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid dispone de viviendas organizadas en comunidades y/o mancomunidades, excluido el término municipal de Madrid capital, conforme a la siguiente relación:

La Acebeda, Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Algete, Alpedrete, Aldea del Fresno, Aranjuez, Arganda del Rey, Arroyomolinos, El Atazar, Brea de Tajo, Camarma de Esteruelas, Boadilla del Monte, Campo Real, Carabaña, Chapinería, Chinchón, Ciempozuelos, Collado Villalba, Colmenar del Arroyo, Colmenar Viejo, Colmenarejo, Coslada, Daganzo de Arriba, Estremera, Fuenlabrada, Fuentidueña de Tajo, Galapagar, Garganta de los Montes, Getafe, Guadarrama, Horcajo de la Sierra-Aoslos, Griñón, Humanes de Madrid, Las Rozas de Madrid, Leganés, Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias, Loeches, Majadahonda, Meco, Mejorada del Campo, Moraleja de Enmedio, Móstoles, Navalcarnero, Navas del Rey, Paracuellos del Jarama, Parla, Pinto, Pozuelo de Alarcón, Rivas-Vaciamadrid, San Agustín de Guadalix, San Fernando de Henares, San Martín de la Vega, San Martín de Valdeiglesias, San Sebastián de los Reyes, Los Santos de la Humosa, Sevilla la Nueva, Somosierra, Tielmes, Titulcia, Torrejón de Ardoz,



Comunidad de Madrid

Torrejón de la Calzada, Torrejón de Velasco, Torremocha de Jarama, Torres de la Alameda, Tres Cantos, Valdemoro, Valdetorres de Jarama, Velilla de San Antonio, Venturada, Villa del Prado, Villacanejos, Villamanrique de Tajo, Villanueva de la Cañada, Villaviciosa de Odón.

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

3.1.-RECURSOS HUMANOS

Para llevar a cabo el contenido del presente contrato el adjudicatario destinará Equipos de Trabajo que presten atención directa en las comunidades y/o mancomunidades que a tal efecto la Agencia de Vivienda Social le designe.

El Servicio contará, al menos, con **26 técnicos**, debidamente uniformados e identificados, que serán distribuidos en Equipos de Trabajo. Los Equipos serán supervisados por **1 Coordinador**. Por tanto, el Servicio contará con un total de, al menos, **27 profesionales**.

El coordinador deberá ser titulado de grado superior o medio en Trabajo Social, educación Social o Ciencias Sociales. La jornada de trabajo de dicho Coordinador será completa y dedicada, en exclusiva, a este servicio.

Los técnicos deberán tener formación en mediación vecinal **y encuadrarse en los siguientes perfiles profesionales:**

- Grado o diplomados en Trabajo Social.
- Grado o diplomados en Educación Social.
- Titulado Universitario de grado medio con formación en mediación vecinal e intercultural: Diplomados en Ciencias Sociales.

El cómputo del servicio, por cada profesional, será de, al menos, 20 horas semanales, debiendo efectuarse en el horario que más convenga al objetivo de la intervención, atendiendo a las necesidades y demandas de los usuarios del servicio. La jornada laboral del Coordinador será de, al menos, 37,5 horas semanales.

El personal estará sometido a la dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, instrucciones, etc.), siendo éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de Contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

No existirá ninguna otra relación ni obligación contractual con la Administración, ni se generará relación laboral ni integración del personal en la Administración.

Será requisito necesario para formar parte de los Equipos de Trabajo, no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, incluyendo la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual, y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos.

A tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en relación con el artículo 9.3 del Real Decreto 1100/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales, deberá aportarse, junto con la copia compulsada de la titulación requerida y los curriculum vitae del personal adscrito al servicio, certificación negativa del citado Registro.



Comunidad de Madrid

3.2.-RECURSOS MATERIALES.

El adjudicatario deberá disponer, al menos, de los siguientes medios materiales, tecnológicos y de comunicación necesarios para desarrollar su trabajo y poder establecer los canales de comunicación pertinentes: una aplicación informática con el fin de registrar el trabajo realizado por los equipos y la explotación de los datos, que deberá ser accesible desde un entorno *web* seguro. Además, todos los integrantes de los equipos de trabajo deberán disponer, al menos, de ordenadores personales, teléfonos móviles y cámara de fotos digital.

El adjudicatario deberá poner a disposición de este servicio un local de, al menos, 60 m² para poder recibir a los usuarios del mismo. La ubicación de este local se determinará de común acuerdo con la Agencia de Vivienda Social y preferiblemente próximo a una de sus comunidades o mancomunidades objeto de intervención.

La adscripción de los medios humanos y materiales anteriores se considera esencial para la correcta prestación del servicio.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución será de dos años desde la formalización del contrato, prorrogables de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 TRLCSP, no pudiendo exceder la duración del mismo, incluidas las prórrogas, de un total de 4 años.

5. SEGUIMIENTO Y SUPERVISION.

La dirección del servicio, objeto de este contrato, será realizada por la Dirección de Área de Social de la Agencia de Vivienda Social, que será la encargada de coordinar, gestionar, planificar y evaluar las actuaciones de los Equipos de Trabajo, canalizándolos a través del Coordinador que designe el adjudicatario.

El adjudicatario realizará y entregará los siguientes informes, tanto en formato papel como digital:

- Programación **mensual**, que será entregada en los tres primeros días del mes.
- Evaluación **mensual**, que será presentada en los cinco primeros días del mes siguiente.
- Evaluación **semestral**, que será presentada en los diez primeros días siguientes a la finalización del período.
- Memoria **anual**, que se aportará en el plazo máximo de quince días desde el cumplimiento de la anualidad.



Comunidad de Madrid

Los documentos evaluativos incluirán información cuantitativa y cualitativa de las actividades y proyectos llevados a cabo. Además, la memoria anual aportará una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios del servicio.

La Agencia de Vivienda Social podrá solicitar a la empresa adjudicataria informes específicos o puntuales sobre temas relacionados con la ejecución del Servicio.

6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

- **Desarrollar**, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato, **un proyecto técnico**, previo estudio y análisis de la realidad en la que se va a intervenir.
- Ejecutar los contenidos especificados en el contrato **gestionando de manera diligente** todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para su ejecución.
- Formular la **planificación y programación** de objetivos y actividades.
- **Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos a los miembros de las familias** garantizando en todo momento la confidencialidad y el derecho a la intimidad de los mismos, permitiendo el acceso a dichos datos del personal designado por la Agencia de Vivienda Social.
- Establecer la coordinación precisa y necesaria con la persona designada por la Agencia de Vivienda Social para la coordinación del servicio, facilitando aquella información sobre las familias que sea necesaria para la adecuada resolución de problemas que pudieran plantearse y permitiendo el acceso a la aplicación informática en la que se recogen y explotan los datos.
- Elaborar los informes y memorias indicados en el apartado anterior, así como cuantos informes adicionales de carácter puntual sean necesarios. Dichos informes, estudios y memorias serán de titularidad exclusiva de la Agencia de Vivienda Social.
- Aportar la infraestructura operativa necesaria para el correcto desarrollo del proyecto, incluyendo una oficina de atención a los usuarios en una zona próxima a las viviendas atendidas y con la conformidad previa de la Agencia de Vivienda Social del mismo, corriendo a cargo del adjudicatario los gastos derivados de la misma.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

La información, obtenida y/o elaborada, por el adjudicatario será propiedad de la Agencia de Vivienda Social, sin que el adjudicatario pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el presente contrato de servicio.



Comunidad de Madrid

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en especial a sus artículos 10 y 12, y expresamente:

- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la realización del Proyecto, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
- Informará a sus empleados que solo pueden tratar la información para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
- Incluirá una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la realización del contenido objeto del presente pliego.

Madrid, a once de febrero de 2016.

EL DIRECTOR DE ÁREA SOCIAL

Fdo.: Eusebio González Castilla