



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler
Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y
Mediación en conflictos de arrendamiento.

1. CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las prescripciones técnicas que han de servir de base a la gestión y ejecución del Programa de alquiler asequible de vivienda, con el fin de facilitar el acceso a una vivienda, digna y adecuada a sus posibilidades económicas, al usuario de dicho programa, así como promover la puesta en uso de las viviendas vacías y su ocupación, a precios por debajo del mercado libre de arrendamiento.

El Programa priorizará la atención a los solicitantes de vivienda con menores ingresos, entendiéndose que necesitan más apoyo público en la búsqueda de un alojamiento.

Igualmente, el Programa deberá prestar asesoría y mediación en conflictos de arrendamiento, para los contratos de arrendamiento suscritos en el programa y para los externos que demanden los usuarios, con la finalidad de intentar evitar, en la medida de lo posible, la pérdida del alojamiento, con el drama que esto supone. En este caso deben mostrar la voluntad de participar en la mediación tanto inquilino como propietario.

El Programa, a través de un subprograma específico, también atenderá a familias o personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad social y no puedan acceder al mercado de alquiler por sus propios medios, en coordinación con los Servicios Sociales municipales, y a propuesta de estos, mediante el Programa de Apoyo a la Integración de familias y personas con dificultad al acceso de una vivienda de alquiler.

El Patronato Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Alicante, tiene como misión, de acuerdo al artículo 1 b) de sus estatutos, las funciones en el ámbito municipal relativas a vivienda y por tanto le son inherentes todas las actuaciones relativas al incremento de viviendas en régimen de alquiler a precios asequibles para atender así a los colectivos con ingresos más bajos y en situación más vulnerable.

2. CLÁUSULA SEGUNDA. TIPO DE LICITACIÓN

El tipo de licitación, se establece en la cantidad de CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO EUROS (487.154 €), para los dos años de la duración del Servicio prorrogado, más el IVA correspondiente, calculado al tipo impositivo del 21%, lo que hace un total de QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS DE EURO (589.456,34 €).



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Este precio comprende la retribución del contratista por todos los conceptos que se devenguen de la prestación del Servicio, incluyendo todos los gastos de personal y de gestión del mismo, así como las obligaciones derivadas del contrato.

El valor estimado del contrato, considerando la prórroga de un año establecida, asciende a la cantidad de SETECIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CINCO CON OCHENTA Y SIETE CÉNTIMOS DE EURO (743.605,87 €), más el IVA correspondiente, considerando los dos años de duración del servicio, más el año de posible prórroga.

3. CLÁUSULA TERCERA. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se financiará con cargo a la partida 32-15220-2279901, "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales Alquiler Asequible de Vivienda". Se establecen las siguientes anualidades a efectos presupuestarios, teniendo en cuenta la posibilidad de prórroga automática hasta dos años:

EJERCICIO	PARTIDA	IMPORTE (IVA incluido)
2018	32-15220-2279901	248.728,00 €
2019	32-15220-2279901	340.728,34 €

El presente expediente es de **tramitación anticipada**, por lo que la adjudicación y formalización del contrato queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.

Las certificaciones mensuales, cuya suma total no podrá exceder del precio de adjudicación, se ajustarán anualmente en función de la anualidad presupuestaria que figura en esta cláusula para cada uno de los dos ejercicios, no pudiendo alegar el contratista perjuicio económico por el anticipo financiero que pueda representar.

4. CLÁUSULA CUARTA. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato de, DOS (2) años, a partir del 01 de enero de 2018. En el supuesto de que el contrato se formalizase con posterioridad a dicha fecha, el plazo se computará a partir del día siguiente al de formalización del mismo.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Se debe tener en cuenta que la ejecución del Programa de Apoyo a la Integración a través de la vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a una vivienda de alquiler, se iniciará 6 meses después del inicio del contrato y finalizará cuando lo haga el contrato.

Se contempla la posibilidad de establecer de mutuo acuerdo entre las partes, una prórroga de contrato de un año. La prórroga deberá ser solicitada por el adjudicatario con tres meses de antelación a la finalización del contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Programa de Alquiler Asequible de vivienda

Este programa tiene por objeto facilitar el acceso, en régimen de arrendamiento, a una vivienda, con precio asequible, y adecuada a las necesidades y condiciones económicas del usuario, mediante la captación de viviendas desocupadas en el mercado privado, dentro del término municipal de Alicante.

Las viviendas deberán reunir condiciones de habitabilidad y de dignidad estética, su precio de renta será fijado, con los criterios y la metodología aportados por el contratista, por el personal técnico del servicio en base a sus características y la zona en la que se encuentre. A este precio de mercado se le deberá aplicar una rebaja que puede oscilar entre un 10% y un 25% para poder incluirlo en bolsa. El objetivo del Servicio en materia de precios, será la captación del máximo número de viviendas con rentas que se sitúen por debajo de los 6,5 €/m², a los efectos de poder atender prioritariamente a los solicitantes con ingresos más bajos. En ningún caso se alquilarán viviendas con precios que no sean inferiores al mercado.

Se ofrecerá durante la duración del contrato de arrendamiento asesoramiento jurídico y mediación entre el arrendador y arrendatario.

Este servicio es gratuito tanto para el arrendador como para el arrendatario.

El Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, se compone de tres niveles de actuación:

- Generalista: Usuarios que deseen alquilar vivienda en todo el término municipal de Alicante.
- Específico de la Zona Norte de Alicante: Usuarios que deseen alquilar vivienda en esa zona.
- Específico de Apoyo a la Integración a través de la vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a una vivienda de alquiler:



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES

Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Usuarios que se encuentren en situación de vulnerabilidad residencial y que deseen alquilar vivienda en todo el término municipal de Alicante.

Los demandantes de vivienda tendrán que tener unos ingresos máximos de 2.5 veces el IPREM, para acceder a una vivienda en alquiler del programa, pero se priorizarán las mediaciones en la contratación para aquellas personas con ingresos inferiores a 1,5 veces el IPREM. En todo caso el solicitante del servicio podrá acceder a una vivienda que tenga como precio máximo el 35 % de sus ingresos anuales o mensuales, a excepción del Programa de Apoyo a la integración a través de la vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a una vivienda de alquiler.

La gestión del Programa supone la realización de las siguientes actuaciones:

1. Proporcionar información y asesoramiento sobre la Ley de Arrendamientos Urbanos a los usuarios del servicio y las relacionadas en materia de vivienda.
2. Proporcionar información y asesoramiento en materia de compra-venta.
3. Informar, asesorar y tramitar las ayudas públicas que en su caso puedan corresponder tanto a propietarios como a inquilinos.
4. Captación de viviendas de titularidad privada vacías existentes en el mercado que reúnan condiciones de habitabilidad y una adecuada calidad relación-precio, creando al efecto una bolsa de viviendas, en el municipio de Alicante y en la Zona Norte de la ciudad.
5. Oferta de viviendas en alquiler a través de la página www.alicante.es
6. Selección de los inquilinos que cumplan unos requisitos económicos.
7. Formalización del contrato de arrendamiento.
8. Elaboración de un inventario de la vivienda como anexo contractual.
9. Establecimiento de un sistema de garantías hacia los propietarios con el fin de mitigar los riesgos propios que conlleva el arrendamiento de viviendas (seguro de caución y seguro multirriesgo) para el Programa Generalista y el de la Zona Norte.
10. Seguimiento de los contratos de arrendamiento que se celebren.
11. Seguimiento de los contratos de arrendamiento que se encuentran vigentes (670 contratos activos a 1 de septiembre de 2017 que se verán incrementados al 31 de diciembre de 2017, fecha de la finalización del contrato vigente).
12. Mediación y resolución de incidencias en los contratos de arrendamiento.
13. Mediación y resolución de conflictos en los contratos de arrendamiento.
14. Tratamiento informático de datos a de la aplicación específica realizada por adjudicatario para la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda.
15. Certificado energético y de seguro de caución gratuito para propietarios que depositen vivienda en el programa de la Zona Norte, con el fin de estimular la captación.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES

Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

16. Elaboración de un informe trimestral de resultados.
17. Elaboración de un informe anual.

Programa de Apoyo a la Integración a través de la vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a una vivienda de alquiler.

El proyecto está destinado a personas y/o familias del municipio de Alicante, que se encuentren en situación de vulnerabilidad residencial y con precariedad de alojamiento, los cuales serán derivados por los Servicios Sociales municipales, por el Patronato de la Vivienda o bien detectados por el mismo Programa de Alquiler Asequible de Vivienda.

Asimismo, el Programa también está dirigido a propietarios de viviendas, ubicadas en el municipio de Alicante, que deseen alquilarlas, facilitando con ello que personas con recursos económicos, pero no suficientes para costearse un alquiler de mercado, o que no cumplen los requisitos que dicho mercado establece (aval, nóminas, contratos laborales indefinidos...) puedan acceder a una vivienda.

Se prevé facilitar el acceso a la vivienda en veinte casos por año. Estimando que sobre estas 20 viviendas alquiladas, puedan ser familias de tres o cuatro miembros, el número total de beneficiarios oscilaría entre 60 y 80 personas.

El Programa es un dispositivo de atención socio-residencial para personas que no disponen de una vivienda digna y es un apoyo a la intervención que realizan los Servicios Sociales municipales, con quienes habrá que establecer mecanismos de coordinación.

Con el fin de estimular la captación, se ofrece al propietario gratuitamente, certificación energética y seguro multirriesgo del hogar, un sistema de garantías a través de un aval de la empresa contratista, incluyendo la asistencia y defensa jurídica en caso de impagos durante un año.

Una vez alojada la familia, se inicia un proceso de acompañamiento social durante el tiempo que el equipo profesional estime necesario, y que como mínimo será de un año, hasta conseguir el objetivo de autonomía y estabilidad residencial.

La gestión del Programa supone la realización de las actuaciones descritas en el apartado anterior a excepción de la 5, 6, 9, 11 y 15 que se sustituyen por las específicas del Programa de Apoyo a la Integración a través de la vivienda.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Mediación en conflictos de arrendamiento

El personal adscrito al Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, deberá participar en la ejecución del Servicio de la Oficina de Asesoramiento y Mediación en Conflictos Hipotecarios y en Arrendamientos de Vivienda, en la parte correspondiente a arrendamientos.

Es imprescindible para los contratos que no se han formalizado dentro del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda que arrendador y arrendatario muestren su voluntad en la participación de la mediación.

Otros servicios relacionados

Durante la duración del contrato, se podría encargar al adjudicatario la gestión o puesta en marcha de otros servicios o programas en materia de vivienda que se encomienden al Patronato Municipal de la Vivienda por parte del Ayuntamiento o bien de otras administración competentes en función de las necesidades del municipio, fundamentalmente en aquellos tendentes a favorecer el acceso a la viviendas a los colectivos más vulnerables. Este posible encargo o encargos se habrán de acordar nuevamente con el adjudicatario.

6. CLÁUSULA SEXTA. PERSONAL

Las acciones encomendadas deberán llevarse a cabo con personal de la empresa adjudicataria, destinado específicamente a la ejecución de este servicio y con la adecuada preparación técnica.

El contratista ejercerá de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección empresarial en aspectos tales como permisos, licencias, vacaciones, sustituciones de trabajadores en casos de ausencia o baja, obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales y de coordinación de la actividad preventiva, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa y tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleado, en las condiciones descritas en la Legislación Laboral. En este sentido se señala que, de conformidad con la normativa vigente, el adjudicatario podrá estar sujeto a la obligación de subrogarse en las relaciones laborales detalladas en el Anexo I en el que, a efectos informativos, se señalan el Convenio laboral vigente y el personal del actual contratista con la antigüedad y los derechos laborales adquiridos.

7. CLÁUSULA SÉPTIMA. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Será de exclusiva competencia y riesgo del adjudicatario todo lo referente a accidentes de trabajo, normas de seguridad en el mismo, de previsión y seguridad social, y de cuantas disposiciones sean de aplicación a los trabajos objeto de este contrato.

Asimismo, vendrá obligado a entregar al Ayuntamiento cuanta documentación sea necesaria para justificar las anteriores exigencias, incluyendo acreditación de los certificados exigidos.

Junto con el acta de inicio del servicio, el representante de la empresa contratista deberá facilitar al responsable del contrato un certificado, según modelo adjunto, con el objeto de mantener la coordinación de actividades empresariales legalmente establecida en la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales, y asegurar que se cumple con la citada normativa.

MODELO CERTIFICADO

D/D^a. con DNI nº..... y teléfono de contacto, en representación de la empresa adjudicataria del contrato para la prestación del Servicio y con el objeto de mantener la coordinación de Actividades Empresariales legalmente establecida en la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales, y asegurar que los trabajadores de nuestra empresa que desempeñen sus funciones para el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, disponen de un adecuado nivel de protección de la salud frente a los riesgos laborales de las condiciones de trabajo, CERTIFICO:

- Que se ha realizado la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva, de las actividades desarrolladas en sus puestos de trabajo, entregándose copia de dichos informes al Ayuntamiento.
- Que los trabajadores han sido informados sobre los riesgos y medidas preventivas a aplicar en el desempeño de las tareas propias de su puesto.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

- Que los trabajadores cuentan con la formación necesaria para el desarrollo de su trabajo en condiciones de seguridad y de acuerdo con su evaluación de riesgos.
- Que los trabajadores disponen de los equipos de protección individuales que establece la evaluación de riesgos de su puesto, siendo conocedores de su correcto uso.
- Que se lleva a cabo la vigilancia de la salud establecida legalmente, siendo todos los trabajadores aptos para el desempeño de su puesto.

8. CLÁUSULA OCTAVA. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

8.1. Recursos humanos:

Equipo profesional para la ejecución directa del servicio:

Se trata de un equipo formado por un responsable del programa, un responsable de oficina, cuatro administrativos a jornada completa y trabajador social a media jornada. El equipo se distribuirá entre las dos oficinas donde se prestan los servicios.

Requisitos del responsable del programa:

- Formación académica: Título de Bachiller o equivalente.
- Formación específica en ley de arrendamientos urbanos, propiedad horizontal, comunidades de propietarios, préstamos hipotecarios, ejecuciones hipotecarias y mediación.
- Conocimiento del sector inmobiliario y del municipio de actuación.
- Capacidad organizativa.
- Dotes de liderazgo y capacidad para motivar al grupo de trabajo.
- Con capacidad para asumir responsabilidades.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario.

Funciones del Responsable del programa:

- Coordinar el Servicio en sus tres niveles de actuación.
- Coordinar el equipo de trabajo, siendo responsable de la disciplina del personal, detectando las necesidades formativas del equipo de trabajo y remitiéndolo al Departamento de Personal de la empresa adjudicataria.
- Adaptar la distribución de tareas del personal a las necesidades organizativas.
- Difusión del Programa.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES

Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

- Diseño de los objetivos del programa bajo la dirección del servicio.
- Realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos del Servicio.
- Proponer la modificación de algún aspecto del Servicio, si ello redundaría en beneficio directo o indirecto de los usuarios.
- Formalizar contratos de arrendamiento y pólizas de seguro.
- Evaluación estadística sobre la totalidad de los casos atendidos y sus resultados.
- Recopilar y tratar los datos generados por el Servicio.
- Elaboración de informes y memorias.
- Coordinación con dirección del servicio.

Requisitos del Responsable de Oficina de Vivienda Zona Norte:

- Formación académica: Título de Bachiller o equivalente.
- Formación específica en ley de arrendamientos urbanos, propiedad horizontal, comunidades de propietarios, préstamos hipotecarios, ejecuciones hipotecarias y mediación.
- Conocimiento del sector inmobiliario y del municipio de actuación.
- Capacidad organizativa.
- Dotes de liderazgo y capacidad para motivar al grupo de trabajo.
- Con capacidad para asumir responsabilidades.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario.

Funciones del Responsable de Oficina de Vivienda Zona Norte:

- Coordinar el Servicio en la Zona Norte en coordinación con el Responsable del Programa.
- Coordinar el equipo de trabajo, siendo responsable de la disciplina del personal, detectando las necesidades formativas del equipo de trabajo y remitiéndolo al Departamento de Personal de la empresa adjudicataria.
- Difusión del Programa.
- Adaptar la distribución de tareas del personal a las necesidades organizativas.
- Diseño de los objetivos del programa bajo la dirección del servicio.
- Realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos del Servicio.
- Proponer la modificación de algún aspecto del Servicio, si ello redundaría en beneficio directo o indirecto de los usuarios.
- Evaluación estadística sobre la totalidad de los casos atendidos y sus resultados.
- Recopilar y tratar los datos generados por el Servicio.
- Elaboración de informes y memorias.
- Formalizar contratos de arrendamiento y pólizas de seguro.
- Cualquier tarea relacionada con el servicio que les sea encomendada por el Responsable del Programa.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Requisitos de los administrativos:

- Formación académica: Título de Bachiller o equivalente
- Formación específica en **ley de arrendamientos urbanos**.
- Conocimiento del municipio de actuación (barrios, calles, transportes públicos...).
- Dotes de comunicación y de persuasión.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario

Funciones de los Administrativos:

- Atención a los usuarios de los programas.
- Atención telefónica.
- Captación de viviendas.
- Proponer valoraciones técnicas de las viviendas al Responsable de Programa para su autorización y su inclusión en Bolsa.
- Elaboración de los inventarios.
- Planificación de visitas.
- Introducir los datos en las aplicaciones informáticas de cada uno de los programas.
- Asesoramiento jurídico sobre Ley de Arrendamientos.
- Introducir los datos en las aplicaciones informáticas de cada uno de los programas.
- Archivo de documentación.
- Realizar inventarios de viviendas.
- Cualquier tarea relacionada con el servicio que les sea encomendada por el Responsable del Programa.

Requisitos del Trabajador Social:

- Formación académica: Titulación universitaria en Trabajo Social
- Conocimiento o formación específica de la ley de arrendamientos urbanos.
- Conocimiento del municipio de actuación (barrios, calles, transportes públicos...).
- Conocimiento de los recursos públicos y privados en el ámbito de actuación.
- Conocimiento o formación específica en materia de vivienda social.
- Dotes de comunicación y de persuasión.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

Funciones del Trabajador Social:

- Atención a los usuarios del Programa de Apoyo a la Integración a través de la vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a una vivienda de alquiler.
- Participación en la selección de los inquilinos, en coordinación con los Servicios Municipales.
- Captación de viviendas para el programa.
- Difusión del Programa.
- Coordinación con los Servicios Sociales municipales, en materia de ayudas de alquiler u otras que pudieran optar los inquilinos del Programa.
- Acompañamiento social de los inquilinos del Programa.
- Mediación entre propietarios e inquilinos en relación a los derechos y obligaciones dimanantes del contrato de arrendamiento.
- Seguimiento del programa.
- Resolución de conflictos e incidencias en el desarrollo del Programa.
- Cualquier tarea relacionada con el servicio que les sea encomendada por el Responsable del Programa.

Equipo profesional para la ejecución indirecta del servicio:

La empresa contratista deberá disponer de departamento jurídico compuesto al menos un letrado en ejercicio, un departamento de recursos humanos, un departamento social y un departamento de informática.

8.2. Condiciones detalladas a las que debe sujetarse la ejecución del contrato:

- La empresa nombrará un Responsable Técnico del Servicio con Titulación Universitaria en Trabajo Social, del Equipo Profesional para la ejecución indirecta del servicio, que dirigirá el Servicio y que será el interlocutor con el Responsable del Contrato del Patronato Municipal de la Vivienda, en relación a la ejecución del Servicio.
- El Responsable del Contrato mantendrá relación con la persona designada por la empresa a tales fines, siendo la misma a la que debe comunicar todas las incidencias e impartir las instrucciones que sean necesarias para la correcta ejecución del contrato.
- El Responsable del Programa, del Equipo Profesional para la ejecución directa del servicio, dependerá jerárquicamente del Responsable Técnico y realizará tareas de coordinación de la ejecución del contrato. Igualmente distribuirá el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, impartiendo las órdenes e instrucciones que sean



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

precisas. Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como el control de asistencia y presencia o cualquier otro que tenga implantado la empresa contratante. Organizará el régimen de vacaciones, permisos, ausencias y similares del personal adscrito a la ejecución del contrato.

- Por tratarse de un Servicio que en numerosas ocasiones es de intervención urgente, como por ejemplo la paralización de un desahucio, la búsqueda urgente de vivienda por desahucio de un inquilino o de un propietario, realojos encargados por el Patronato Municipal de la Vivienda en situaciones extraordinarias como inundaciones, incendios, terremotos, ruina y terrorismo, hace imprescindible que exista una proximidad física dado que un mismo usuario puede ser atendido por un servicio gestionado por el Patronato de la Vivienda, como la Oficina de Mediación Hipotecaria, y en el mismo momento sea imprescindible la actuación urgente del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, con el fin de dar una solución rápida al afectado que está sufriendo una situación de alto nivel de estrés. Esta misma situación se puede dar en la Oficina de Vivienda de la Zona Norte y su relación con el Plan Integral de Barrios de la Zona Norte, es por ello recomendable albergar los servicios en los edificios municipales que más adelante son descritos, además de una cuestión de seguridad física de los empleados, que en ocasiones intermedian en situaciones de conflicto. En todo caso los empleados de la empresa contratista mantendrán una separación física respecto al personal municipal.
- El personal de la empresa contratista deberá portar signos de identificación en los que conste de forma visible su pertenencia a la empresa contratista. En caso de usar uniforme, el mismo deberá presentar características tales que lo diferencien plenamente del uniforme portado por los empleados municipales.
- El horario de trabajo del personal de la empresa contratista será determinado por ésta, sin que les sean aplicables las reducciones de jornada de que puedan disfrutar los empleados municipales.
- La empresa contratista deberá usar sus propios logotipos, señales o marcas distintivas. En sus relaciones con terceros, la empresa contratista y el personal de la misma deberán hacer constar expresamente que se trata de una empresa contratada por el Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante.
- Los medios necesarios para la ejecución del trabajo serán proporcionados por la empresa contratista a su personal.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES

Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

8.3. Distribución del equipo humano, lugar y horario de ejecución del servicio.

Programa de Alquiler Asequible de Vivienda y Servicio de Mediación en Conflictos de Arrendamiento de viviendas

Equipo Humano: Responsable de Programa y tres administrativos.

Lugar: Edificio Municipal El Claustro, Calle Labradores, nº 6.

Horario: Lunes: De 08:00 h a 15:00 h.
 Martes: De 08:00 h a 19:00 h.
 Miércoles: De 08:00 h a 15:00 h.
 Jueves: De 08:00 h a 19:00 h.
 Viernes: De 08:00 h. a 15:00 h.

La atención al público será a partir de las 09:00h-14:00 h por la mañana y en el caso de jornada interrumpida de 09:00h hasta 18:30 h.

Oficina de Vivienda de la Zona Norte.

Equipo Humano: Responsable de Oficina y un administrativo

Lugar: "Centro Socio-Educativo Unamuno", Calle Unamuno, nº 1 de Alicante.

Horario: Lunes: De 08:00 h a 15:00 h.
 Martes: De 08:00 h a 15:00 h. y de 17:00h. a 19:00 h.
 Miércoles: De 08:00 h a 15:00 h.
 Jueves: De 08:00 h a 15:00 h.
 Viernes: De 08:00 h. a 15:00 h.

La atención al público será a partir de las 09:00h-14:00 h por la mañana y en el caso de la jornada del martes de 17:00 h a 18:30 h.

Programa de Apoyo a la Integración a través de la Vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a la Vivienda.

Equipo Humano: Trabajador Social.

Equipo de apoyo: El equipo del Programa Alquiler Asequible de Vivienda y el de la Oficina de la Zona Norte.

Lugar: Edificio Municipal El Claustro, Calle Labradores, nº 6.

Horario: De lunes a viernes: De 09:00 h a 13:00 h, con atención al público.

Fuera de ese horario se dará información sobre el programa tanto a inquilinos como a propietarios desde el Programa de Alquiler Asequible de Vivienda y desde la Oficina de Vivienda de la Zona Norte.



9. CLÁUSULA NOVENA. MEMORIA DE GESTIÓN.

La memoria de gestión que ha de presentarse en el sobre "PROPOSICIÓN" en conformidad con la cláusula octava del pliego de cláusulas administrativas genéricas, debe desarrollar los siguientes extremos:

a.- Desarrollo del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda.

- a.1. Exposición de la metodología a seguir para la ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, incluyendo propuesta de coberturas de seguros multirriesgo de hogar y caución.
- a.2. Explicación detallada de la gestión documental tanto a nivel informático como en soporte papel.
- a.3. Informes de resultados del servicio.

b.- Desarrollo del servicio de mediación en conflictos de arrendamiento.

- b.1. Exposición de la metodología a seguir para la mediación en conflictos de arrendamiento.

c.- Desarrollo del servicio de Apoyo a la Integración a través de la Vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a la vivienda.

- c.1. Exposición de la metodología a seguir para el Servicio de Apoyo a la Integración a la vivienda para familias y personas con dificultades de acceso a la vivienda.

d.- Propuesta de organización del servicio:

- d.1. Actividades que se van a desarrollar para la correcta prestación del servicio.
- d.2. Plan de formación continua del personal.
- d.3. Equipo de apoyo a las gestiones de los proyectos objeto de licitación con descripción de los departamentos y profesionales que lo integra: jurídico, recursos humanos, social e informática.
Se valorará positivamente la aportación de recursos personales adicionales (soporte de los diversos departamentos de las empresas licitadoras).
- d.4. Resolución de incidencias en el desarrollo del servicio. Protocolo de actuación.

e.- Conocimiento de la problemática de la vivienda en alquiler en el municipio de Alicante.

- e.1. Estudio del mercado inmobiliario en alquiler en el municipio de Alicante.



f.- Propuesta de mejoras al objeto del contrato.

- e.1. Propuesta de otros programas relativos a la vivienda y a la prevención de desahucios.
- e.2. Propuestas de herramientas para mejor conocimiento del mercado inmobiliario y precios.

10. CLÁUSULA DÉCIMA. RELACIONES CON LA EMPRESA CONTRATISTA

Derechos y obligaciones del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante y la empresa contratista.

- a) El Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante está facultado para ejercer las potestades siguientes:
 - 1. Fiscalizar la gestión del contratista a cuyo efecto podrá inspeccionar la documentación relacionada con el proyecto.
 - 2. Imponer las correcciones o penalidades pertinentes por razón del incumplimiento del contratista.
 - 3. Acordar con el contratista el perfil de los puestos de trabajo que se requieran.
 - 4. Efectuar la Dirección del Contrato estableciendo las prioridades de la intervención y la evaluación continua sobre la ejecución del servicio.

- b) Serán obligaciones del contratista:
 - 1. Gestionar el proyecto del modo dispuesto en el contrato o en lo posteriormente ordenado, a través de las orientaciones técnicas y sobre procedimientos que desde la Dirección Técnica del Contrato se consideren oportunas.
 - 2. Dar aviso al Responsable del Contrato de cualquier incidencia o de cualquier circunstancia que dificulte la prestación del servicio.
 - 3. Acreditar, en todas y cada una de las actuaciones que conlleve la prestación del servicio, que es un programa del Patronato Municipal de la Vivienda que se ejecuta por medio de un contrato.
 - 4. Elaborar un informe trimestral y uno anual, del conjunto del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda y de sus tres niveles de actuación, con los contenidos que en su momento se establezcan por la Dirección del contrato.
 - 5. En la publicidad que el contratista haga a través de cualquier medio de comunicación y soporte publicitario sobre las acciones derivadas de la aplicación del presente pliego, se hará constar, expresamente que éstas se realizan virtud del contrato suscrito con el Patronato Municipal de la Vivienda.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES

Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

6. Mantener un servicio permanente, por lo que el contratista será responsable de cubrir las suplencias del personal para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.
 7. Hallarse al corriente de las obligaciones que por la legalidad vigente le corresponde. El Servicio se debe prestar respetando las normas socio-laborales vigentes en el España y en la Unión Europea.
 8. Disponer de un seguro de indemnización por riesgos laborales.
- c) Derechos del contratista:
1. Obtener información del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante en cuantos aspectos puedan incidir en el correcto funcionamiento del proyecto.
 2. Utilización de las instalaciones y equipamiento municipal destinados al servicio.
 3. Dotación con respecto al material fungible necesario para el desarrollo del proyecto.
 4. Contar con el apoyo de los servicios específicos en materia de apoyo técnico.
 5. Recibir el pago de las prestaciones objeto del contrato, que se llevará a cabo por mensualidades vencidas. A tal efecto, el contratista remitirá al Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante los documentos económicos que se le requieran, así como facturas en las que se incluya descripción suficiente del servicio gestionado. Esta documentación será informada por la dirección del contrato, que emitirá la correspondiente certificación para que puedan realizarse los pagos.
- d) Relaciones con el usuario:
1. El contratista deberá garantizar el cumplimiento de la normativa de uso de las instalaciones así como de los diferentes servicios por parte de los usuarios, conforme a la normativa acordada por el Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante. Deberá garantizar la existencia de mecanismos de participación de los usuarios en la resolución de incidencias.
 2. El personal contratista deberá cumplir las medidas de seguridad y salud laboral establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar sus funciones en relación al usuario de conformidad a las reglas de buena fe y la diligencia.
 3. El contratista, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal relativos a los usuarios del servicio, deberá respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre (B.O.E. nº 292 de 14 de diciembre de 1999, de protección de datos de carácter personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se regula su Reglamento.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler
Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y
Mediación en conflictos de arrendamiento.

11. CLÁUSULA UNDÉCIMA. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES Y/O MEJORAS DEL CONTRATO

No se admitirán variaciones ni mejoras sobre el Servicio descrito.

12. CLÁUSULA DUODÉCIMA. POSIBILIDAD DE MODIFICAR EL CONTRATO CONFORME AL ARTÍCULO 219 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO (TRLCSP)

No se permitirán modificaciones del contrato conforme al artículo 219 del TRLCSP.

13. CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA . INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

13.1. Incumplimientos:

1. Incumplimientos leves:

- a. El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- b. La ligera incorrección con los usuarios.
- c. En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de deberes por negligencia o descuido excusable.

2. Incumplimientos graves:

- d. El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- e. El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que la califiquen como de muy grave.
- f. La falsedad o falsificación de los datos correspondientes a la prestación de los servicios.
- g. En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la comisión de tres incumplimientos leves en el transcurso de un año.
- h. El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozca en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario o se utilice en provecho propio.

3. Incumplimientos muy graves:

- i. La acumulación o reiteración de tres incumplimientos graves cometidos en el transcurso de un año.
- j. La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES

Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y Mediación en conflictos de arrendamiento.

- k. La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por escrito por los técnicos del Patronato Municipal de la Vivienda, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la entidad adjudicataria o a sus directivos responsables.
- l. El cobro a los usuarios de cualquier cantidad de dinero.
- m. Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y hurto a los usuarios del servicio.
- n. Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.
- o. En general, las acciones u omisiones que supongan incumplimiento del servicio objeto del contrato.

13.2. Penalidades:

- a. El incumplimiento leve podrá dar lugar, previo al expediente incoado al efecto, con audiencia del adjudicatario, al apercibimiento del mismo.
- b. Cualquier incumplimiento grave podrá dar lugar, previo al expediente instruido al efecto con audiencia del adjudicatario, a la imposición de una penalidad de hasta el 10% del importe anual del contrato y a la reparación del daño causado, todo ello, sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades legales a que el hecho diere lugar.
- c. Cualquier incumplimiento muy grave, podrá dar lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia del contratista, a la imposición de una penalidad entre el 10% y el 15% del importe anual del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, y en su caso, a la resolución del contrato.
- d. La reiteración de tres incumplimientos muy graves, será causa de resolución del contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

En el supuesto de huelga o interrupción laboral del servicio por los trabajadores adscritos al servicio, el contratista deberá mantener informado permanentemente al Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante, de las incidencias y desarrollo de la huelga, así como disponer de los servicios mínimos que establece la Ley.

Una vez finalizada la mencionada huelga o interrupción, el contratista deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga o interrupción, con la conformidad de la dirección del contrato.



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler
Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y
Mediación en conflictos de arrendamiento.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga o interrupción, la dirección municipal del contrato procederá a **valorar la deducción** que corresponda en **la facturación** del servicio correspondiente.

15. CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA. CÓDIGO CPV

Atendiendo al Reglamento (CE) 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007, el código asignado al Objeto del Contrato es el 85312300-2 "Servicios de orientación y asesoramiento".

Alicante, 22 de noviembre de 2017.

Vº Bº
LA PRESIDENTA DELEGADA
DEL PATRONATO

Fdo.: Sofia Morales Garrido



TECNICO RESPONSABLE

Fdo.: Maria Teresa Ripoll Asensi





PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
Contratación de la gestión y ejecución del Programa de Alquiler
Asequible de Vivienda, Apoyo a la Integración a través de la Vivienda y
Mediación en conflictos de arrendamiento.

ANEXO Nº 1

INFORMACIÓN CON RELACIÓN A LA SUBROGRACIÓN DEL PERSONAL DEL ACTUAL CONTRATISTA (ASOCIACIÓN PROVIVIENDA)

Convenio de Intervención Social Estatal 2015-2017 publicado en el BOE nº 158, de fecha 3 de Julio de 2015, donde se recoge en el Anexo I, como ámbito funcional del convenio como SERVICIOS SIMILARES entre otros:

“Servicios de orientación, información, asesoramiento, acompañamiento, y mediación a personas o familias para prevenir la pérdida de su vivienda o bien para consecución de un alojamiento alternativo”

En concreto dicho convenio en el artículo 13 se recoge la obligación de subrogación, los principios generales, normas y garantías sindicales.

RELACIÓN PERSONAL ACTUAL CONTRATISTA

CATEGORÍA	ANTIGÜEDAD	MODALIDAD CONTRATO	JORNADA	SALARIO BRUTO ANUAL	COSTE SEGURIDAD SOCIAL EMPRESA ANUAL
JEFE DE PRIMERA	01/01/1999	INDEFINIDO	COMPLETA	26.851,38 €	8.297,16 €
VISITADOR/ADMVO	01/01/2000	INDEFINIDO	COMPLETA	22.782,70 €	7.188,00 €
ADMINISTRATIVO	12/03/2001	INDEFINIDO	COMPLETA	22.782,84 €	7.039,80 €
JEFE DE PRIMERA	24/03/2004	INDEFINIDO	COMPLETA	25.031,38 €	7.897,44 €
ADMINISTRATIVO	10/11/2004	INDEFINIDO	COMPLETA	21.080,02 €	6.650,76 €
ADMINISTRATIVO	02/03/2009	INDEFINIDO	COMPLETA	19.377,20 €	6.113,64 €