

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y SOCIOEDUCATIVA PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA, DE LA GESTIÓN COMUNITARIA Y DE LA EFICIENCIA EN EL CONSUMO ENERGÉTICO EN LAS VIVIENDAS PÚBLICAS EN ALQUILER ADSCRITAS A LA CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES.

INDICE:

1. Introducción.
2. Objeto del contrato.
3. Usuarios y usuarias.
4. Órgano técnico directivo.
5. Características técnicas de las actuaciones a desarrollar.
6. Condiciones generales para la gestión de los programas.
7. Coordinación, control y evaluación.

1. INTRODUCCION.

La administración del Principado de Asturias tiene competencia exclusiva en materia de vivienda como así lo establece ART. 10.1.3 de la Ley Orgánica del Principado de Asturias 7/1981, de 30 de diciembre del Estatuto de Autonomía.

VIPASA gestiona y administra el parque público de viviendas del Principado de Asturias. Entre las funciones de las que se encarga está el de seguimiento y control, así como la de desarrollar medidas preventivas y correctivas, en la integración y convivencia vecinal, como es la asunción por los inquilinos de sus obligaciones contractuales.

A la vista de las situaciones detectadas en los adjudicatarios de las viviendas del Principado de Asturias, en las que es necesaria una mejora de la convivencia, de la gestión común de las comunidades de vecinos y de la eficiencia en el consumo energético de los hogares es preciso con la coordinación de VIPASA, la ejecución de un programa de intervención comunitaria y socioeducativa para el cumplimiento de estos fines.

La Administración carece de medios propios personales para desarrollar adecuadamente el servicio que es objeto del contrato, así como de los recursos y/o facultades para ampliarlos en orden a su atención directa, por lo que se considera necesario acudir a dicha contratación.

El presente pliego tiene por objeto fijar las prestaciones y las condiciones técnicas que han de regir la contratación del programa:

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto el desarrollo de un programa de intervención comunitaria y socioeducativa con las personas o familias del parque público de vivienda en alquiler del Principado de Asturias para la mejora de la convivencia, la mejora de la gestión común de las comunidades de vecinos y la mejora de la eficiencia en el consumo energético de los hogares.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

El programa pretende, mediante la implementación de diversas actuaciones de carácter de intervención y formativas, dotar a las personas del parque público de vivienda en alquiler del Principado de Asturias, de las habilidades y formación necesarias para la mejora de la vida comunitaria, la resolución de conflictos, la gestión común de una comunidad de vecinos y el fomento del ahorro energético mejorando así la confortabilidad del hogar y previniendo de esta forma la aparición de situaciones de pobreza energética.

Los objetivos del Programa se concretan en:

- La difusión del programa, coordinación con el responsable social de Vipasa para identificar a las familias con problemas de convivencia, la preparación y formación de las familias en la resolución de conflictos y de problemas de convivencia y el acompañamiento y apoyo familiar para la resolución de conflictos y problemas de convivencia.

- La difusión del programa, coordinación con el Área de Comunidades de Vipasa para la mejora de la gestión común de la comunidad de vecinos, la dinamización de reuniones de portales, la preparación y formación de las familias en autogestión de una comunidad de vecinos y el acompañamiento y apoyo familiar para la realización de actividades comunes vecinales con el objetivo de la mejora de las zonas comunitarias.

- La difusión del programa, coordinación con el Área de Mantenimiento y Reparaciones de Vipasa, la sensibilización y formación de las familias sobre el uso racional de la energía y ahorro energético, la realización de talleres formativos relacionados con lo anterior y la optimización de los servicios contratados, el ahorro a través del uso eficiente de la energía, medidas económicas y domésticas de ahorro, mantenimiento de la vivienda a temperatura y humedad óptima, cómo interpretar las facturas.

Constituyen el objeto del contrato las siguientes prestaciones:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

A/ Cuestiones para la mejora de la vida comunitaria y gestión de conflictos.

1. Las actuaciones encaminadas a la difusión del programa y la identificación de familias con problemas de convivencia.
2. La intervención en los conflictos de convivencia que ya existan en el momento de implantación del proyecto o de los nuevos que surjan durante su ejecución.
3. El acompañamiento y apoyo familiar para la resolución de conflictos y problemas de convivencia.
4. Elaboración de un plan de acompañamiento, su ejecución y emisión de informes, al menos, mensuales sobre la evolución del acompañamiento.
5. Seguimiento y valoración del acompañamiento proponiendo, en su caso, nuevas medidas.
6. La preparación y formación en general de las familias en la resolución de conflictos y de problemas de convivencia, no sólo de las familias afectadas por un problema de convivencia.
7. La coordinación con el Área de Innovación Social de VIPASA en lo relativo a todo el desarrollo del programa.
8. Cualquier otra actuación relacionada con el proceso de intermediación comunitaria.

B/ Cuestiones para la mejora de la gestión común de una comunidad vecinal.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

1. Las actuaciones encaminadas a la difusión del programa.
2. La elaboración de un plan de reuniones de portales, su ejecución, su dinamización y emisión de informes, al menos, trimestralmente sobre su evolución.
3. Seguimiento y valoración del acompañamiento proponiendo, en su caso, nuevas medidas.
4. La preparación y formación en general de las familias en la autogestión de una comunidad vecinal.
5. El acompañamiento y apoyo familiar para la autogestión de una comunidad vecinal.
6. La coordinación con el Área de Comunidades de VIPASA en lo relativo a todo el desarrollo del programa.
7. Cualquier otra actuación relacionada con el proceso de gestión común de una comunidad vecinal.

C/ Cuestiones para la reducción del consumo energético doméstico.

1. Las actuaciones encaminadas a la difusión del programa y la identificación de familias con problemas de elevado consumo energético doméstico.
2. El acompañamiento y apoyo familiar para la reducción del consumo energético doméstico.
3. Elaboración de un plan de acompañamiento, su ejecución y emisión de informes, al menos, trimestrales sobre la evolución del acompañamiento.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

4. Seguimiento y valoración del acompañamiento proponiendo, en su caso, nuevas medidas.
5. La preparación y formación en general de las familias en la reducción del consumo energético doméstico, no sólo de las familias afectadas por un elevado consumo energético.
6. La coordinación con el Área de Mantenimiento y Reparaciones de VIPASA en lo relativo a todo el desarrollo del programa.
7. Cualquier otra actuación relacionada con el proceso de reducción del consumo energético doméstico.

3. PERSONAS USUARIAS.

Tendrán la condición de personas usuarias las personas que convivan en los edificios o portales vinculados al contrato, ya sean propietarias o arrendatarias.

4. ÓRGANO TÉCNICO DIRECTIVO.

El Servicio de Promoción y Financiación de la Vivienda ejercerá la dirección técnica de la ejecución del contrato, asumiendo las siguientes funciones:

- Coordinar y controlar la ejecución del contrato.
- Dictar las instrucciones y directrices que estime oportunas para la correcta ejecución del contrato, que serán de obligado cumplimiento para la entidad adjudicataria.
- Evaluar la ejecución del contrato por parte de la entidad adjudicataria.
- Cualquier otra función que se derive del contenido del presente Pliego.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS ACTUACIONES A DESARROLLAR.

La característica de las prestaciones a desarrollar por la entidad adjudicataria son comunes para las tres áreas del Programa:

1. Las actuaciones encaminadas a la difusión del Programa y la identificación de familias con problemas vinculados al Programa.
2. La intervención en los conflictos de convivencia que ya existan en el momento de implantación del proyecto o de los nuevos que surjan durante su ejecución.
3. El acompañamiento y apoyo familiar en todo lo relativo al Programa.
4. Elaboración de los distintos planes vinculados al Programa.
5. Seguimiento y valoración de los acompañamientos proponiendo, en su caso, nuevas medidas.
6. La preparación y formación en general de las familias en las actuaciones a desarrollar dentro del Programa.
7. La coordinación con VIPASA en lo relativo a todo el desarrollo del Programa.
9. Cualquier otra actuación relacionada con el Programa.

5.1. DIFUSIÓN E IDENTIFICACIÓN DE FAMILIAS CON PROBLEMAS VINCULADOS AL PROGRAMA:

Objetivos:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

- La sensibilización de las familias sobre su papel como elemento necesario para la convivencia comunitaria, para la mejora de la gestión de una comunidad vecinal y para el ahorro energético doméstico.
- Conseguir la incorporación de las familias en el programa objeto del contrato.
- Dar conocimiento a la población objeto del programa sobre la intermediación comunitaria, la resolución de conflictos, los elementos básicos en la gestión de una comunidad vecinal y el uso eficiente de la energía en el ámbito doméstico.

Metodología:

- La entidad adjudicataria deberá destinar un mínimo del 3% del coste total del contrato para la realización de campañas de difusión y sensibilización.
- El diseño de las actuaciones estará centrado en las características y necesidades de la población objeto del programa.
- La entidad adjudicataria, deberá difundir material gráfico sobre el programa, de forma directa o mediante el envío a la población objeto del programa.
- Desarrollará sesiones informativas dirigidas a las personas o familias interesadas, así como a profesionales que puedan intervenir desde otros ámbitos en las comunidades vecinales objeto del programa.
- Promoverá la implicación de las propias familias en la difusión de las campañas del programa.

5.2. INTERVENCIÓN EN LOS CONFLICTOS VECINALES YA EXISTENTES O EN LOS NUEVOS QUE SURJAN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.

Objetivos:

- Conocer y analizar los conflictos vecinales existentes y todos aquellos que puedan ir surgiendo.
- Fomentar acciones conjuntas de los vecinos para resolver los problemas cotidianos de una manera constructiva y respetuosa

Metodología:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

- Las situaciones conflictivas serán trasladadas desde VIPASA a los técnicos del programa para su valoración e intervención. También podrán ser los propios interesados u otros actores conocedores de tales situaciones.
- Se trabajará la adquisición de habilidades para la correcta gestión y resolución pacífica de los conflictos para la población beneficiaria en general del programa.
- Mediante intervenciones individuales-familiares y grupales se promoverán las medidas que faciliten la resolución positiva de los conflictos que se planteen.

5.3 ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO FAMILIAR.

Objetivos:

- Facilitar a las familias de las estrategias necesarias para la consecución de su plena autonomía.
- Acompañar a las familias en el uso de los recursos, buscando un uso y aprovechamiento cívico y óptimo de estos.

Metodología:

- Se identificarán las familias que precisen o que la soliciten por sí mismas y se realizará el pertinente diagnóstico social a través de entrevistas en profundidad y datos facilitados por los distintos recursos intervinientes.
- Se identificarán los aspectos en los que las familias requieran de apoyos y los recursos precisos para alcanzar los objetivos que se establezcan en los distintos planes de intervención.
- Acompañamiento en el entorno familiar impulsando los cambios que se precisen para la correcta modificación de las dinámicas negativas
- Se facilitará el acceso a los recursos del entorno comunitario que puedan contribuir a los objetivos que se establezcan con las familias.

5.4. ELABORACIÓN DE LOS PLANES.

Objetivo:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

- Definir las estrategias generales de intervención en base a las necesidades detectadas, los recursos disponibles y la temporalización establecida.

Metodología:

- Se establecerán los objetivos en cada una de las líneas de actuación del programa.
- Se pautarán estrategias de intervención a nivel de mejora de la vida comunitaria y la gestión de los conflictos estableciendo trimestralmente las acciones a desarrollar.
- En relación a la mejora de la gestión común de una comunidad vecinal y se establecerá un plan semestral en el que se pautarán las reuniones a realizar, los objetivos previstos y las estrategias a utilizar.
- En cuanto a las acciones destinadas a la reducción del consumo energético doméstico, se establecerá un plan de intervención semestral.
- Se establecerán los indicadores de evaluación de la intervención en base a los objetivos propuestos.

5.5. SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS ACOMPAÑAMIENTOS.

Objetivos:

- Conocer el nivel de impacto de las acciones llevadas a cabo y su pertinencia con los objetivos establecidos.
- Modificar las pautas y estrategias precisas para la correcta consecución de los objetivos del programa.

Metodología:

- Se registrará de forma pormenorizada y medible las distintas acciones llevadas a cabo y los resultados obtenidos.
- Se realizarán reuniones trimestrales de valoración con los distintos actores relacionados con las intervenciones realizadas.

- Se desarrollarán entrevistas con la población beneficiaria con el fin de devolver los resultados del proceso y las orientaciones para darle continuidad a los logros conseguidos.

5.6. PREPARACIÓN Y FORMACIÓN EN GENERAL DE LAS FAMILIAS.

Objetivo:

- Dotar a las familias de las herramientas y habilidades necesarias para mejorar la vida comunitaria y la gestión de los conflictos, la mejora de la gestión común de una comunidad vecinal y la reducción del consumo energético doméstico.

Metodología:

- Realización de actividades formativas grupales en los espacios habilitados para la ejecución del proyecto en las que puedan desarrollarse habilidades sociales y de gestión de los conflictos.
- Se realizarán acciones de dinamización y formación comunitaria para la autogestión de una comunidad vecinal.
- El personal contratado por la entidad adjudicataria realizará acciones formativas a nivel individual-familiar para la adquisición de conocimientos relativos a la eficiencia energética.

5.7. COORDINACIÓN CON VIPASA.

Objetivo:

- Articular los mecanismos para acompañar las acciones llevadas a cabo por parte del personal contratado por la entidad adjudicataria y las distintas áreas de VIPASA.

Metodología:

- Se establecerán reuniones trimestrales entre la coordinación del programa y los responsables de las Áreas de Innovación Social, Comunidades y Mantenimiento y Reparaciones de VIPASA.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

- La entidad adjudicataria remitirá cuando sea preciso y previo a las reuniones de coordinación con VIPASA los informes de seguimiento para su posterior análisis.
- La entidad adjudicataria y VIPASA deberán comunicarse de un modo fluido y bidireccional por los diversos canales posibles, tales como el correo electrónico, el teléfono u otras reuniones más allá de las mínimamente establecidas.

6. CONDICIONES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL PROGRAMA.

1. Recursos materiales:

La entidad adjudicataria deberá contar para la gestión del programa con al menos un local de acceso al público y con un mínimo de 40 metros cuadrados, en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

Además, si la comunidad vecinal o Vipasa ponen a disposición de la entidad adjudicataria un local en cada comunidad vecinal objeto del programa y la entidad adjudicataria se comprometió a ello en su oferta, deberá acondicionar mínimamente el mismo con mobiliario y recursos materiales acorde para poder desarrollar correctamente las actividades del programa.

La entidad adjudicataria garantizará en todo momento el mantenimiento de las condiciones materiales de calidad de sus dependencias.

2. Recursos funcionales:

La entidad adjudicataria, contará con los registros necesarios para recoger la información y los datos de cada familia incluidos en el programa y de todas las intervenciones de todo el proceso en cada caso, recogiendo al menos, las fechas de ejecución de cada una de las fases, inicio y terminación, así como del profesional o profesionales que las desarrollaron. Los registros estarán a disposición la Dirección General de Vivienda y de VIPASA cuando los requiera.

7. COORDINACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

1. Coordinación:

La persona que como directora coordinadora u otra figura análoga, sea designada por la entidad adjudicataria, según se indica en la cláusula 6.2, celebrará reuniones con los profesionales adscritos la Dirección General de Vivienda y de VIPASA con la periodicidad que estos determinen en cada caso, con el objetivo de establecer y mantener criterios comunes de trabajo.

La entidad adjudicataria, por medio de esa persona de referencia, viene obligado a informar la Dirección General de Vivienda y a VIPASA, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia que pueda afectar a la gestión del programa y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida.

Las instrucciones y directrices que puedan establecer los mismos, serán de obligado cumplimiento para la entidad adjudicataria.

2. Control:

El órgano de contratación podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control que estime oportunas, efectuando visitas de inspección y estableciendo reuniones con la dirección del programa para verificar el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento de las obligaciones de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria deberá elaborar una memoria semestral cualitativa y cuantitativa donde se describan todas las actuaciones que se hayan realizado durante el semestre inmediatamente anterior, que deberá ser remitida al Servicios de Promoción y Financiación de la Vivienda de la Dirección General de Vivienda durante los dos meses siguientes a la finalización del semestre objeto de valoración.

3. Evaluación:

El Servicio de Financiación y Promoción de la Vivienda realizará una evaluación permanente de la gestión de los servicios prestados por la entidad adjudicataria, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos. Además, la evaluación se llevará a cabo mediante el examen de la documentación de obligatoria remisión a la Consejería por parte de la entidad, independientemente de que se puedan establecer mecanismos para evaluar el grado de

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

satisfacción de los usuarios/as, tales como encuestas entre los usuarios o entrevistas personales, entre otros.

Asimismo, realizará una evaluación de la explotación de la gestión del servicio. Con tal fin el adjudicatario deberá remitir a la Consejería anualmente la siguiente documentación:

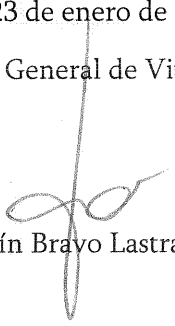
- Memoria económica, detallando la cuenta de explotación de la unidad, su evolución y criterios de imputación de gastos generales a cada uno de los servicios desarrollados, así como cuantos aspectos se considere necesario resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la entidad.

- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen las categorías profesionales de cada uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio.

El Servicio de Promoción y Financiación de la Vivienda podrá, en todo momento, solicitar a la entidad adjudicataria comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la gestión del servicio.

Oviedo, 23 de enero de 2018

El Director General de Vivienda



Fermín Bravo Lastra