



**Ajuntament de Calvià**  
Mallorca

**DOCUMENT ELECTRÒNIC**

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>  
 Identificador: 21243  
 Òrgans: Ajuntament de Calvià  
 Data Captura: 2017-05-18 12:16:39  
 Origen: Administració  
 Estat elaboració: EE01  
 Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic  
 Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
CASADO MENA CONCHA - 43023575M		18/05/2017	Vàlida



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO, ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN EN TEMAS DE VIVIENDA HABITUAL DIRIGIDO A LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL.

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es el de ofrecer a la población en situación de vulnerabilidad social del municipio de Calvià, un servicio de asesoramiento jurídico, y orientación en temas de vivienda habitual. Además, se realizará intermediación, tanto en materia hipotecaria a los deudores de préstamos hipotecarios obtenidos para financiar la adquisición de su vivienda habitual, como a los titulares de contratos de alquiler destinados a vivienda habitual.

## 2.- DEFINICIÓN, ESTRUCTURA, CONTENIDO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears, entre las competencias municipales en esta materia se encuentra la de crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios en su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales.

La Ley 4/2009, además de establecer como competencia de los municipios la de estudiar y detectar las necesidades en su ámbito territorial, también están facultados para concertar la gestión de servicios sociales, en su ámbito territorial, con entidades públicas o privadas.

El Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, regula un Código de Buenas Prácticas y una serie de medidas encaminadas a ayudar a los deudores hipotecarios que se hallen en riesgo de exclusión.

El Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, regula como cuestión principal la suspensión inmediata y por un plazo de dos años de los desahucios de las familias que se encuentren en una situación de especial riesgo de exclusión.

La Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, introduce, entre otras, diversas modificaciones que afectan a la Ley Hipotecaria y a la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil.

El Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social establece medidas urgentes para la reducción de la carga financiera, principalmente introduce una amplia modificación de la Ley Concursal, del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos y de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

**Definición.-** Servicio de asesoramiento jurídico y orientación en temas de vivienda dirigido a la población en situación de vulnerabilidad social, y de intermediación en materia hipotecaria a los deudores de préstamos hipotecarios obtenidos para financiar la adquisición de su vivienda habitual, radicados en Calvià, así como a los titulares de contratos de alquiler destinados a vivienda habitual.

Las **funciones** de este servicio serán las siguientes:

- A través de este servicio se ofrecerá de manera totalmente gratuita para el usuario, un servicio de información, asesoramiento e intermediación a las personas que tienen dificultades para hacer frente a los pagos de los préstamos hipotecarios y están en riesgo de perder su vivienda habitual. La intermediación facilita la comunicación entre la parte deudora y la entidad financiera para encontrar una solución antes de una demanda de ejecución hipotecaria o durante el proceso de ésta. De la misma forma, se ofrecerá asesoramiento e intermediación a personas titulares de contratos de alquiler de vivienda habitual.
- También se ofrecerá asesoramiento a aquellas personas que, aunque no hayan dejado de pagar el crédito hipotecario, necesitan información de las posibilidades y las consecuencias derivadas de un posible impago, o en aquellas situaciones en las que se prevé que no se podrán pagar las cuotas y se requiere intermediación y negociación con la entidad financiera con el fin de conseguir mejores condiciones para continuar pagando.
- Se ofrecerá asesoramiento jurídico y negociación en la fase posterior a la sentencia de desahucio a fin de conseguir las mejores condiciones y evitar en lo posible el desalojo de la vivienda, intentando mediar con la entidad financiera para la firma de un contrato de alquiler social o soluciones alternativas que garanticen el derecho a una vivienda.
- Se ofrecerá asesoramiento jurídico y orientación en temas de vivienda relacionados con: demandas que generen situaciones de pobreza energética; dificultades en el pago de cuotas de hipoteca derivadas de procesos de separación o divorcio; orientación sobre reclamaciones y recursos en materia de vivienda en procesos judiciales.
- Se ofrecerá apoyo en la gestión para el acceso al servicio de justicia gratuita a aquellos ciudadanos que hayan de iniciar procedimiento judicial y coordinación con los abogados de oficio designados, al objeto de garantizar el derecho a la justicia de los ciudadanos.
- Se facilitará el asesoramiento y formación a los técnicos de los centros municipales de Servicios Sociales Comunitarios en temas relacionados con el objeto del contrato.
- Se llevarán a cabo acciones de información a los ciudadanos sobre cuestiones relativas al objeto del contrato.

**Los objetivos** que se persiguen son:

- Garantizar el asesoramiento jurídico en temas relacionados con la vivienda a aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y están en riesgo de pérdida de su vivienda habitual y única, o se encuentran en situación de necesidad de orientación sobre temas jurídicos relacionados con la vivienda y/o la pobreza energética.
- Plantear medidas correctoras que permitan mantener el pago de las cuotas y eviten los procesos de ejecución hipotecaria.
- Negociar medidas alternativas a las dificultades derivadas del impago que faciliten que las personas afectadas puedan conservar la vivienda y así evitar el desahucio.
- Evitar, siempre que sea posible, los lanzamientos derivados de la falta de pago de los créditos hipotecarios.

Contenido y condiciones de ejecución de los trabajos.

Los ciudadanos objeto de atención serán aquellas personas y/o familias en situación de



vulnerabilidad social, que sean derivadas por los Servicios Sociales Comunitarios mediante los procedimientos que se establecerán a tal fin.

La agenda del servicio se llevará desde los servicios administrativos de los Servicios Sociales y se establecerá una agenda de atención diferenciada entre las entrevistas de primera acogida y las entrevistas de seguimiento.

El servicio se habrá de prestar con una dedicación aproximada de 60 horas mensuales, distribuidas entre la atención a las demandas realizadas por la ciudadanía, la gestión en las entidades financieras y otras gestiones o acciones derivadas del objeto, definición y objetivos del contrato.

La atención a la población que realice demanda del servicio, se realizará en el municipio de Calvià, en los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios.

La intervención con cada caso se realizará en base al siguiente procedimiento:

- El de Intervención Social y Servicios Sociales comunicará al adjudicatario cada alta en el servicio. A tal efecto, se utilizará el modelo de ficha de derivación de servicios sociales comunitarios al servicio que será cumplimentado por la trabajadora social de referencia de la persona o familia a la que se deriva.
- El adjudicatario asignará en un plazo máximo de 48 horas al abogado o abogada responsable de cada caso.
- Los servicios de administración de Servicios Sociales concertarán la cita al ciudadano. Se asignará el número de expediente de referencia de la historia social municipal.
- Se establecerán los procedimientos para la coordinación sobre casos entre el técnico o técnica de la empresa adjudicataria y la trabajadora social del centro de servicios sociales comunitarios de referencia en cada caso, a fin de que la misma pueda conocer el proceso y el pronóstico, que repercutirá directamente en sus planes de intervención social, y viceversa.
- Se establecerán espacios de coordinación entre los técnicos asignados por el adjudicatario y los designados por la jefatura del Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales.
- Se establece un espacio de coordinación mensual, el contenido del mismo será el siguiente:
  - Seguimiento de la implantación del servicio, agenda y organización de la atención a las demandas de los ciudadanos.
  - Volumen de la intervención, características de la misma, proceso y dificultades en la intervención, si existen.
  - Análisis del funcionamiento de la coordinación técnica.
  - Información de recursos y planificación de acciones de formación a los técnicos de Servicios Sociales en materias jurídicas relacionadas con la vivienda.
- Mensualmente, se presentará un informe en el que constará: número de horas realizadas, expedientes atendidos y tipo de intervención según expediente.
- El registro de la intervención y la documentación que se genere sobre cada caso formará parte de un archivo documental de Servicios Sociales. Los abogados podrán sacar la documentación de su expediente relativo a este servicio de la sede de los centros de servicios sociales para realizar las gestiones oportunas, retornándola siempre una vez finalizada la intervención sobre el caso.

El adjudicatario habrá de presentar un modelo de los siguientes instrumentos, que constituirán los documentos básicos del expediente del servicio de atención jurídica:

- Ficha de derivación de servicios sociales al servicio.
- Ficha de alta en el servicio de los usuarios y modelo de autorización de los mismos para la realización de las gestiones derivadas del objeto de la solicitud, así como de garantía de cumplimiento de la LOPD.
- Relación de documentos que ha de aportar el ciudadano para la intervención.
- Ficha de registro de la intervención.
- Ficha de cierre de la intervención que contendrá resumen de las intervenciones realizadas, motivo del cierre y acuerdos alcanzados, si los hubiera.

El adjudicatario habrá de garantizar la asignación de un abogado o abogada de referencia que será la encargada de realizar el servicio. En el caso de que se designe a más de una persona, habrá de garantizar el compromiso de que la persona encargada de cada caso sea la misma durante todo el proceso de intervención.

La entidad adjudicataria designará a un responsable del servicio que cumplirá las siguientes funciones:

- 1-Coordinación para el seguimiento de la prestación.
- 2-Asignación del abogado o abogada que atenderá cada caso.
- 3-Elaboración del informe mensual y de la memoria final.
- 4-Resolución de las dificultades que se puedan presentar en el desarrollo del servicio.

En caso de que el usuario del servicio tuviera que iniciar un procedimiento judicial derivado del asesoramiento o negociación hipotecaria, el adjudicatario no podrá, en ningún caso, establecer una relación profesional privada con el usuario del servicio público contratado para el mismo asunto.

Finalizado el año en curso, y también a la finalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar una memoria en la que consten como mínimo los siguientes campos:

- a-Número de casos atendidos.
- b-Distribución por zona de residencia.
- c-Distribución por tipo de intervención realizada, en función de la definición del servicio establecida en el presente pliego.
- d-Número de casos en los que se ha evitado pérdida de vivienda habitual y recurso o alternativa alcanzada.
- e-Número de casos en los que se ha producido embargo y distribución de los mismos por motivo.
- f-Número de casos derivados al servicio de justicia gratuita y causa de la derivación.
- g-Número de casos atendidos tras sentencia de embargo, tipo de intervención realizada y resultado de la intervención.
- h-Número de casos atendidos por situaciones de pobreza energética, motivo de las demandas y gestiones realizadas.
- i-Otros en función del desarrollo del servicio.

### 3.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La dirección de los trabajos será llevada a cabo por la Jefatura del Servicio de Bienestar Social del Ajuntament de Calvià.



Se establece, asimismo, una reunión trimestral de seguimiento global del contrato y del cumplimiento de las cláusulas del mismo. A esta reunión asistirán la Jefatura del Servicio de Bienestar Social, y la Jefatura del Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales y, por parte de la empresa adjudicataria, la persona o personas que la misma designe como interlocutores con capacidad de decisión.

Cualquier cambio o propuesta no prevista en el pliego de este contrato, deberá ser aprobada por la Jefatura del Servicio de Bienestar Social.

#### 4.- INSPECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La inspección de los trabajos será llevada a cabo por la Jefatura del Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales. Dicha inspección se realizará con una periodicidad mensual.

#### 5.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La empresa interesada en este contrato deberá presentar:

-a- Una OFERTA ECONÓMICA del precio de la hora, establecido en 20,00 euros, base imponible.

-b- Una OFERTA TÉCNICA consistente en la propuesta de los siguientes elementos:

b.1-Instrumentos de trabajo:

-Ficha de derivación de servicios sociales al servicio.

-Ficha de alta en el servicio de los usuarios y modelo de autorización de los mismos para la realización de las gestiones derivadas del objeto de la solicitud, así como de garantía de cumplimiento de la LOPD.

-Relación de documentos que ha de aportar el ciudadano para la intervención.

-Ficha de registro de la intervención.

Ficha de cierre de la intervención que contendrá resumen de las intervenciones realizadas, motivo del cierre y acuerdos alcanzados, si los hubiera.

b-2- Mejoras técnicas relacionadas exclusivamente con el objeto el contrato.

#### 6.- CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Prevalecerá la oferta técnica que tenga mayor calidad y concreción en las propuestas y que ofrezca el servicio más completo en la relación calidad precio.

#### 7.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de 12 meses desde el día siguiente a la firma del contrato.

#### 8.- PRESUPUESTO MÁXIMO DEL CONTRATO PLURIANUAL

**Precio unitario: precio/hora.** El precio hora se establece, como máximo, en veinte euros (20,00 €), al que se le ha de sumar la cantidad de cuatro euros con veinte céntimos (4,20 €) de IVA, totalizándose el precio/hora en la cuantía de veinticuatro euros con veinte céntimos (24,20 €)

- Presupuesto Base: Catorce mil cuatrocientos euros (14.400,00 €).

- I.V.A. (21%): Tres mil veinticuatro euros (3.024,00 €).

**-Precio del contrato: Diecisiete mil cuatrocientos veinticuatro euros (17.424,00 €), IVA incluido.**

Distribución plurianual del presupuesto del contrato:

Año	Base imponible	IVA	Total
2017	8.400,00 €	1.764,00 €	10.164,00 €
2018	6.000,00 €	1.260,00 €	7.260,00 €

## 9.- FORMA DE PAGO.

El importe del contrato será satisfecho mediante la presentación de facturas con carácter mensual que deberán ser conformadas por la Jefa de Servicio de Bienestar Social. Se facturarán las horas de intervención directa con los ciudadanos, la gestión en las entidades financieras y otras gestiones o acciones derivadas del objeto, definición y objetivos del contrato.

## 10.- CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### Deber de información

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos personales facilitados en la firma de este contrato serán incluidos en un fichero titularidad del Ayuntamiento de Calvià, cuya finalidad es la gestión del proceso de contratación y control sobre la ejecución de los servicios indicados en el presente contrato por parte del adjudicatario.

Los datos serán tratados de manera confidencial y solo serán comunicados a la Sindicatura de Cuentas de las Islas Baleares y a otros órganos de la Administración Estatal o Autonómica con competencias en la materia, así como a otras entidades o terceros siempre y cuando se cumplan las exigencias establecidas en la legislación vigente de protección de datos.

Las personas titulares de estos datos podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en los términos previstos en la precitada Ley mediante comunicación escrita dirigida al Ayuntamiento de Calvià - C/ Julià Bujosa Sans, batle, 1 - 07184 Calvià (Islas Baleares) indicando en el asunto: Ref. Protección de Datos.

### Protección de datos.

El objeto de la presente cláusula es establecer el marco jurídico de regulación de la relación entre el Ayuntamiento de Calvià y el adjudicatario, a los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, RLOPD).

Ambas partes asumen las responsabilidades que puedan corresponderles, derivadas de la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario se considerará como responsable de los ficheros que sean necesarios para la realización de los trabajos objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en la LOPD. Como tal, el adjudicatario se compromete a adoptar al efecto todas las medidas de índole organizativa, legal o técnicas precisas para que todo el personal dependiente o vinculado a la empresa cumpla la obligación de secreto establecida en el artículo 10 de la LOPD y a respetar e implantar las medidas de seguridad legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Dichas medidas se



encuentran recogidas en el RLOPD en especial, lo dispuesto en los artículos 88 a 114.

A tal efecto, el adjudicatario deberá implantar la normativa de seguridad mediante un documento de obligado cumplimiento para todo el personal implicado en el tratamiento de datos. El documento de seguridad se ajustará a lo establecido en el artículo 88 del RLOPD.

Asimismo, el adjudicatario y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 81 del RLOPD, deberá implementar las medidas de seguridad correspondientes a los ficheros tratados, que deberán figurar perfectamente inscritos en la Agencia Española de Protección de datos.

Por otra parte, para la realización de los trabajos objeto del presente contrato, el personal del adjudicatario tendrá acceso a locales del Ayuntamiento de Calvià, donde se realizan tratamientos de ficheros con datos de carácter personal, a soportes o recursos que contengan datos de carácter personal, o a otro tipo de documentación de carácter confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a los datos de carácter personal propiedad del Ayuntamiento de Calvià, o documentación confidencial de cualquier otro tipo que no esté relacionada con la prestación del servicio.

El personal del adjudicatario deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal o confidenciales, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal del adjudicatario queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicarlos de cualquier forma a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. El Adjudicatario se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

El adjudicatario se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones del Ayuntamiento de Calvià. En concreto:

El personal del adjudicatario está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

El adjudicatario garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

El adjudicatario se compromete a destruir todos los datos de carácter personal o confidencial que conozca en virtud de la prestación del contrato. Esta obligación afecta a todo soporte o documento que contenga datos de este tipo y adoptará las medidas necesarias para garantizar la imposibilidad de recuperación de estos.

Cualquier incidencia que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos de carácter personal o confidencial propiedad del Ayuntamiento de Calvià durante o posterior a la vigencia del presente contrato serán comunicadas de inmediato a éste.

El adjudicatario cederá, al Ayuntamiento de Calvià, los datos de los interesados recopilados durante el presente contrato. Para poder realizar dicha cesión, el adjudicatario se asegurará de solicitar a dichos interesados el correspondiente consentimiento, en donde se le informará sobre la cesión de datos al Ayuntamiento de Calvià, así como la finalidad de la misma.





El adjudicatario certifica que el personal a su cargo, si lo hubiera, ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

La jefa del Servicio de Bienestar Social

M<sup>a</sup> Concepción Casado Mena

Calvià, 4 de mayo de 2017

