

Expte nº 11/2016

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL**

**SERVICIO CONSISTENTE EN EL APOYO A LA GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN VECINAL EN EL MARCO DEL PROYECTO EUROPEO BUILDHEAT G.A.680658-H2020-EEB-2015 EN EL BLOQUE DE 53 VIVIENDAS SOCIALES SITAS EN LA CALLE MAESTRO TELLERÍA Nº 12-14-16-18-20 DEL BARRIO OLIVER DE ZARAGOZA COFINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA DENTRO DEL PROGRAMA HORIZONTE 2020**

Procedimiento

**Abierto**

Adjudicación

**Oferta Económicamente más Ventajosa**

Aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. en su reunión del día 26/7/2017

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN EL APOYO A LA GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN VECINAL EN EL MARCO DEL PROYECTO EUROPEO BUILDHEAT G.A.680658-H2020-EEB-2015 EN EL BLOQUE DE 53 VIVIENDAS SOCIALES SITAS EN LA CALLE MAESTRO TELLERÍA Nº 12-14-16-18-20 DEL BARRIO OLIVER DE ZARAGOZA COFINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA DENTRO DEL PROGRAMA HORIZONTE 2020**

---

## **1.- Antecedentes.**

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. tiene como misión mejorar la calidad de vida de los inquilinos que habitan las viviendas sociales que gestiona, así como mantener dicho parque de viviendas en las mejores condiciones de habitabilidad posibles. Desde el Área de Regeneración Urbana e Innovación Residencial se promueve la participación en proyectos europeos que contemplen ambas líneas por lo que se decide formar parte de BuildHEAT, proyecto que persigue, por un lado, investigar y testear soluciones sistemáticas para la rehabilitación de edificios enfocadas a la reducción del consumo en calefacción y refrigeración; y por otro, propone un plan de inter-actuación con los vecinos desde el inicio del proyecto.

BuildHEAT G.A. 680658 - H2020-EEB-2015, es un proyecto Europeo enmarcado en el programa HORIZON2020, en la convocatoria 2014-2015. HORIZON2020 cuyo principal objetivo se basa en mejorar las condiciones de rehabilitación energética de edificios residenciales. Está financiado por la Unión Europea y cuenta con la participación de 18 socios, de seis países: Austria, Alemania, Bélgica, Inglaterra, Italia y España. La representación española esta formada por Acciona Infraestructuras, CIRCE y Zaragoza Vivienda. El proyecto se inicia en Septiembre de 2015 y tiene una duración de 4 años. Zaragoza Vivienda como socio, cuenta con un presupuesto inicial de 690.250 euros, subvencionado al 70 % por fondos europeos.

Para poder extender estas actuaciones a toda Europa, los distintos paquetes de medidas se pondrán a prueba en edificios residenciales de Roma, Manchester y Zaragoza.

El proyecto que se llevará a cabo en la capital aragonesa, acometerá la rehabilitación energética de un complejo de 53 viviendas, compuesto por cinco bloques de cuatro plantas de altura, situados en la calle Maestro Tellería del Barrio Oliver de Zaragoza, propiedad de Zaragoza Vivienda. La antigüedad de la edificación es de algo más de 25 años y la mayoría de las viviendas disponen de calentador y sistema de calefacción con radiadores eléctricos.

Para las familias que habitan las viviendas, el gasto en el consumo de energía es excesivo dado que se trata de economías familiares dependientes de pensiones y ayudas sociales en un porcentaje muy elevado, viéndose abocadas en muchos casos a cortes de suministros por falta de pago, recurrir a ayudas sociales o a otros métodos de consumo de energía más baratos, o incluso a no usar los que tienen y soportar duras condiciones.

Zaragoza Vivienda dispone de un análisis de las características del conjunto de viviendas, tanto en lo urbanístico, como en lo familiar y comunitario, que indica que se trata de viviendas con unas necesidades y realidad muy específicas. Además, se cuenta con la visión y análisis de las necesidades planteadas por los agentes sociales del barrio.

## **2.- Alcance de la misión.**

El adjudicatario tiene como misión hacer partícipes a los vecinos situados en el Barrio Oliver de Zaragoza, C/ Maestro Tellería nº12 a 20 de las medidas de ahorro energético que se van a implantar en sus viviendas a través del proyecto europeo BuildHEAT, así como sensibilizar e informar a la población del Barrio de Oliver sobre medidas generales de ahorro energético.

Teniendo como visión última la promoción de los ciudadanos como elementos activos de su comunidad. Todos estos procesos deben estar basados en los principios de igualdad, solidaridad y participación ciudadana.

El proyecto será compartido con los agentes y plataformas existentes en el barrio, ofreciendo información periódica de la evolución del proyecto y haciéndoles partícipes de sus diferentes fases.

Todas las actividades involucradas deberán realizarse con sujeción a las cláusulas que figuran en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Tipo y en el de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, cuyo conjunto de documentos integrantes tiene carácter contractual.

### **3.- Condiciones de presentación de la oferta económica.**

El licitador que opte al presente proceso deberá presentar su oferta económica indicando el importe de licitación ofertado según Modelo de Proposición Económica que se incluirá en el anuncio de licitación como ANEXO I.

### **4.- Obligaciones del adjudicatario.**

El adjudicatario del contrato será responsable en todo momento de llevar a la práctica las acciones necesarias para conseguir los objetivos, debiendo para ello realizar la concreción de las actividades y la puesta en marcha de las mismas. La Sociedad Municipal Zaragoza vivienda S.L.U. asume la toma de decisiones y la autorización expresa de las actividades a realizar.

El adjudicatario deberá impulsar, dinamizar y gestionar cuantas actividades sean necesarias y requeridas por la Sociedad Municipal Zaragoza vivienda S.L.U. de cara a conseguir la misión encomendada.

### **5.- Actividades a desarrollar.**

El programa BuildHEAT pretende realizar una rehabilitación física del edificio objeto de actuación. La eficacia de la misma, tanto durante el desarrollo de la obra como después en la utilización de las instalaciones nuevas, requiere contar desde el primer momento con los residentes en el edificio, como forma necesaria de garantizar el buen resultado, introduciendo cambios en el entorno ambiental en el que se vive, y en la promoción de cambios de comportamientos individuales y grupales relacionados con acciones ambientalmente relevantes.

Además, al tratarse de una obra innovadora, es necesario que ésta sea asimilada por las personas receptoras de la innovación, conociendo bien su uso, asimilándolo de forma positiva como una aportación de mejora en sus vidas. Todo cambio requiere una adaptación y ésta supone una intervención en aspectos relacionados con la motivación, la conducta, el cambio de hábitos y aspectos afectivos relacionados. La intervención profesional es aquí fundamental.

Por otra parte, se trata de actuar sobre situaciones de vulnerabilidad energética de los residentes en este edificio. Supone conseguir la comprensión por su parte de aspectos técnicos complejos, y especialmente conseguir la instauración de hábitos y conductas social y ambientalmente responsables.

Para todo ello, las acciones a desarrollar se dirigirán a:

- Facilitar el conocimiento por parte de los inquilinos de las acciones que se van a desarrollar a lo largo de todo el proceso, en cada momento y de forma anticipada, para favorecer su implicación y el desarrollo positivo de las mismas:
  - Colaborar en la aportación de datos, facilitar accesos, evitar retrasos, etc.
  - Minimizar las molestias que puedan ocasionar las obras a los residentes.
  - Contribuir al cuidado de las herramientas y materiales de la obra.
- Desarrollar la comprensión de las ventajas y mejoras futuras que supondrán las obras a los habitantes de estas viviendas:

Todo cambio provoca resistencias, y estas deben ser transformadas en aceptación positiva y activa a través de estrategias específicas que refuercen la motivación al cambio destacando la recompensa posterior a obtener, que debe ser interiorizada para provocar que el foco se desplace desde las molestias por obras y el miedo al cambio a las ventajas de la mejora de la eficiencia energética y el confort de temperatura en sus viviendas, entre otras.

- Aprender a utilizar de forma óptima las nuevas instalaciones: el éxito del proyecto se basa en un uso adecuado de las tecnologías innovadoras que se aplican, para lo que es imprescindible que las personas destinatarias sepan usarlas de forma habitual, obteniendo de ellas el rendimiento esperado y colaborando en su cuidado y mantenimiento.
- El proyecto se desarrolla en toda la urbanización, lo que proporciona una oportunidad de desarrollar acciones que impliquen a todos los vecinos de forma conjunta, trabajando los aspectos relacionales y de fomento del sentido de comunidad, estrechando los lazos de colaboración y asunción de responsabilidades como colectivo y de unos hacia los otros.

Se trata de aprovechar el objetivo común de las obras de mejora del edificio hacia el desarrollo de las capacidades personales de colaboración, implicación en la vida común, convivencia comunitaria y empoderamiento en su papel de buen vecino.

- A lo largo de todo el proyecto se debe profundizar y ampliar hacia los hábitos que mejoran la eficiencia energética en el hogar, a través de actividades que mejoren el uso global de la energía y el confort, ligado al consumo energético. Todo ello en relación con los valores de responsabilidad global que cada persona tenemos con el medio ambiente y, en definitiva, al concepto de ciudadanía.
- El proyecto incluye la extensión de la divulgación de la mejora de la eficiencia energética y la implicación de toda la ciudadanía en el desarrollo de los valores medioambientales y de lucha contra la vulnerabilidad energética, por lo que se deben incluir acciones de extensión al barrio en estas líneas. En concreto se realizará un InfoDay (día de puertas abiertas del edificio para que todos conozcan las actuaciones) y un Punto De Información y Asesoramiento Energético abierto a toda la ciudadanía del barrio, en el que se prestará especial atención a las convocatorias de ayudas a rehabilitación que puedan existir durante el periodo de desarrollo del proyecto, favoreciendo su uso por parte de los vecinos del barrio para mejorar la eficiencia energética de sus viviendas.
- Como todo proyecto europeo, es fundamental obtener de él aprendizajes replicables, por lo que se debe tener en cuenta desde la planificación de las acciones la forma de recoger estos aprendizajes, de forma que puedan ser aplicados en futuras actuaciones, tanto en nuestra ciudad, como en otros lugares, y referidos a tres áreas: actuaciones de mejora de la eficiencia energética, intervención social para la mejora ambiental e intervención comunitaria en vivienda social.

Todas las acciones descritas requieren el desarrollo de un proyecto de intervención específico y especializado que garantice la innovación, los objetivos sociales y comunitarios del proyecto y que contribuyan a que la importante inversión física que se realiza produzca los efectos deseados.

Las actividades que desarrollen el programa anteriormente descrito y que conforman la prestación a ejecutar por el adjudicatario pueden agruparse en las siguientes:

**A) Actividades de planificación, coordinación y evaluación:**

- Análisis de las características socio-comunitarias del vecindario relevantes para el desarrollo de las actividades a desarrollar.
- Elaboración de indicadores de desarrollo y de resultado de la intervención, que serán consensuados con Zaragoza Vivienda y adaptados a los objetivos del programa europeo BuildHEAT.
- informes periódicos, evaluación continua y final que recoja los indicadores marcados en la planificación.
- Reuniones de planificación y coordinación con los servicios técnicos de Zaragoza Vivienda y con los componentes del proyecto europeo BuildHEAT. Deberán planificar las actuaciones de intervención social a los hitos de ejecución de las obras a realizar, estructurando acciones

informativas previas a su desarrollo

**B)** Elaboración y desarrollo de un Proyecto de Intervención Comunitaria que persiga el respeto de espacios comunes e incida en el buen uso de los elementos energéticos. A título meramente enunciativo y no limitativo se detallan las prestaciones concretas a realizar:

- Propuesta de acciones dirigidas a la instauración de hábitos o cambios de comportamientos asociados al uso de los nuevos sistemas de climatización que se instalen en el edificio, así como a conseguir una actitud positiva en su uso, cuidado y mantenimiento.
- Acciones dirigidas al logro de una implicación positiva del vecindario y en su caso, del barrio y con el proyecto en general.
- Acciones dirigidas a la mejora del sentimiento de comunidad, a compartir y respetar tanto al vecindario como a las instalaciones y zonas comunes.
- En general, toda actividad de apoyo al buen desarrollo del proyecto BuildHEAT desde el punto de vista social y comunitario.

**C)** Actividades de comunicación y difusión sobre el proyecto BuildHEAT. Se elaborará una propuesta de actividades informativas a desarrollar con los vecinos y el barrio en general: hitos, actividades de difusión, información y comunitarias, tanto sobre el proyecto en general como sobre las obras previstas, temporalización, etc. Entre las actividades propuestas se deberá incluir un InfoDay (día de puertas abiertas para conocer el proyecto) y la puesta en marcha de un punto de información sobre el proyecto, en el que se traten temas relacionados con el ahorro energético y que se encontrará abierto al barrio.

Todas las acciones que conformen la prestación del servicio se realizarán en todo momento coordinada y consensuadamente con los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda, pudiendo desarrollar cualquier otra actividad que se estime oportunamente o sea necesaria para el éxito del proyecto.

Siempre y cuando los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda lo consideren adecuado y den expresamente su consentimiento, el adjudicatario participará en reuniones y actividades de coordinación con otros servicios y/o profesionales.

## **6.- Condiciones de ejecución del contrato.**

El adjudicatario desarrollará el proyecto presentado en la oferta bajo la supervisión y con las indicaciones que a tal efecto requiera el Responsable del Contrato, todo ello dentro del estricto cumplimiento de lo previsto en los pliegos que rigen el presente procedimiento.

### **6.1.- Coordinador del Servicio.**

El adjudicatario deberá designar, a su cargo, un Coordinador del Servicio que represente a su dirección, sea el interlocutor principal con Zaragoza Vivienda y gestione el correcto desarrollo del contrato, pudiendo coincidir o no con el Representante de la empresa adjudicataria definido en la cláusula 13 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas.

### **6.2.- Seguridad y confidencialidad de la información.**

El adjudicatario se compromete, en los términos establecidos en la cláusula 23 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas en relación con la protección de datos, a mantener la confidencialidad de los datos a los que tenga acceso en virtud del cumplimiento de este contrato, respetando especialmente la legislación vigente respecto a los datos de carácter personal.

### **6.3.- Control de los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda.**

A efectos del presente contrato tendrán la consideración de Servicios Técnicos el equipo formado por los siguientes elementos:

- Jefa de Área de Gestión Social y Alquileres: Como Responsable del Contrato le corresponderá supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de sus facultades y las que, en su caso, le atribuyan el Órgano de Contratación y/o el Director Gerente.
- La Trabajadora Social responsable de la Zona, que ejercerá sus funciones en el ámbito de sus competencias y según las instrucciones emanadas del Director Gerente y/o del Responsable del Contrato.

Todo ello con el apoyo de carácter administrativo que sea necesario y que se adaptará a las necesidades que la ejecución del contrato requiera.

Las funciones a desempeñar por el responsable del contrato de Zaragoza Vivienda se concretan en las siguientes:

- a) Realizar el seguimiento de los trabajos y dar la conformidad a los mismos, una vez ejecutados.
- b) Recibir y custodiar toda la documentación y material que se genere a lo largo del desarrollo del contrato.
- c) Emitir o, en su caso, comprobar las certificaciones mensuales y conformar las facturas.
- d) Colaborar, coordinar y supervisar los encargos realizados por las distintas áreas de Zaragoza Vivienda que guarden relación con la ejecución del contrato.
- e) Facilitar el acceso a la información disponible en Zaragoza Vivienda en relación con las propuestas a desarrollar.
- f) Coordinar las relaciones de la contrata con el resto de áreas de Zaragoza Vivienda que requieran los servicios de la misma.
- g) Evacuar los diferentes informes que se desprenden del contenido de los Pliegos, así como aquellos otros que le sean requeridos por el Director Gerente.

#### **6.4.- Definición, valoración y abono de los trabajos.**

##### **6.4.1.- Certificación y valoración.**

El abono de los trabajos realmente ejecutados se realizará por certificaciones mensuales, elaboradas, valoradas y liquidadas por los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda, que vendrán acompañadas de un informe en la que se detallarán las actividades realizadas en él.

##### **6.8.2.- Facturas.**

Una vez conformada la certificación mensual, el adjudicatario procederá a emitir la factura o facturas que se desprendan de la misma y estas serán comprobadas y conformadas por los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda.

#### **7.- Medios humanos y materiales.**

El adjudicatario del contrato dispondrá de los medios humanos necesarios para cumplir con las actividades descritas en el conjunto de los pliegos y las que de forma alternativa o complementaria haya propuesto en su plica, será como mínimo el personal necesario para cubrir el servicio en las condiciones del contrato y lo establecido en la normativa legal vigente.

El equipo profesional mínimo estará formado por un Mediador y un Trabajador Social o Educador. Los perfiles profesionales podrán ser ampliados a criterio del contratante, el cual deberá informar a los técnicos de Zaragoza Vivienda para su autorización.

El licitador propondrá la disposición de tiempos de intervención según intensidad y frecuencia que establezca en su memoria, que en todo caso estarán en función de los hitos especificados en el proyecto europeo (ver anexo).

### **7.1.- Medios aportados por Zaragoza Vivienda.**

Zaragoza Vivienda pondrá a disposición del adjudicatario los siguientes medios materiales y humanos:

- Instalaciones de trabajo: Infraestructura y equipamiento existentes en Centro Comunitario del Barrio Oliver, por acuerdo acordado por el responsable del contrato tras solicitud por parte de la empresa adjudicataria justificando la necesidad de la misma.
- Responsable del Contrato, personas de contacto en las diferentes áreas de Zaragoza Vivienda vinculadas con el proyecto BuildHEAT y personas de contacto de aquellas empresas que presten servicios o suministros a Zaragoza Vivienda y guarden relación con el objeto del servicio a que se refiere el presente pliego.

Si durante la ejecución de los trabajos se produjeran modificaciones de los datos anteriormente reseñados, Zaragoza Vivienda facilitará esta información al adjudicatario en el menor plazo posible.

### **7.2 A facilitar por el adjudicatario.**

El adjudicatario pondrá a disposición de la ejecución del contrato, además de los medios humanos citados anteriormente, los medios materiales que se indican a continuación:

- Material necesario para el desarrollo de las actividades programadas.
- Medios informáticos, de comunicación y reprografía, consumibles y material de comunicación y divulgación.

## **8.- Documentación e informes.**

### **8.1.- A facilitar por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda:**

- Proyecto Europeo BuildHEAT.
- Información sobre el desarrollo y ejecución de los proyectos técnicos que lo desarrollan.

### **8.2.- A facilitar por el adjudicatario.**

#### **A) Informes.**

El Coordinador del Servicio, elaborará los Informes, ya sean verbales o escritos que estime pertinentes y que permita a Zaragoza Vivienda conocer las incidencias que se produzcan en el transcurso de los trabajos y consecuentemente con ellas aplicar las medidas que legalmente le pudieran corresponder y sin perjuicio de los que requiera el desarrollo de la actividad.

- Informe de previsión de actividades a realizar. En el que se establecerá una breve descripción de la actividad/es a realizar y la temporalización de estas (día, fecha, lugar, etc.). Siempre que sea posible se comunicará con al menos quince días de antelación al inicio de la actividad.

- Informe trimestral de actividades (periódicas y puntuales) realizadas, especificando al menos en cada una de ellas, objetivos perseguidos, número de asistentes, valoración actividad, propuesta de mejora y archivo fotográfico o de video.
- Memoria anual de actividades realizadas que incluirá al menos, los siguientes conceptos:
  - Descripción de las actividades.
  - Efectos esperados y efectos conseguidos.
  - Participantes (número, tipo, etc).
  - Repercusión de la actividad en medios de comunicación.
  - Documentos gráficos (fotos, vídeo, folletos, carteles, etc).
  - Propuestas, sugerencias, conclusiones, etc., derivadas de ello.

Los informes anteriormente citados se remitirán a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. en el formato preestablecido y por el medio que según el caso se considere más adecuado a la importancia de su contenido, como norma general siempre tendrá que existir una copia en formato electrónico.

### **B) Documentación.**

La documentación a aportar en cada caso depende de la actuación que se desarrolla según la descripción que de los mismos se ha hecho en apartados anteriores, no obstante y a título meramente orientativo la documentación a presentar será:

- Informes, dictámenes y certificados.
- Documentación técnica, garantías, etc.
- Memorias, valoraciones, etc.
- Y en general la que sea necesaria para dar cumplimiento de la misión encomendada en cada caso.

Los informes anteriormente citados se remitirán a Zaragoza Vivienda, en el formato preestablecido y por el medio que según el caso se considere más adecuado a la importancia de su contenido, como norma general se hará de forma personal y en documento original, y cuando la situación de urgencia y necesidad lo requiera mediante e-mail, etc.

Cuando la gravedad o urgencia de una incidencia requiera la inmediata comunicación con Zaragoza Vivienda, ésta se realizará por el método más adecuado a la urgencia del caso: teléfono, fax, correo electrónico o personalmente.

El adjudicatario conservará toda la documentación relativa a la asistencia técnica contratada (Informes, correspondencia, actas de inspección, libros, etc.) hasta que finalice el contrato.

### **9.- Exceso o defecto del marco de la actividad.**

El Director Gerente, en el caso de que las necesidades así lo requieran, podrá ordenar la realización de los trabajos complementarios y/o accesorios que resulten necesarios.

En este caso, las órdenes vincularán directamente al adjudicatario, quien no podrá negarse de forma alguna a su cumplimiento.

Los trabajos así efectuados se facturarán con los mismos criterios que los utilizados para el resto de los trabajos, con la única salvedad que deberán ser presupuestados con antelación y este presupuesto deberá ser aceptado previamente a la realización del mismo.



**10.- Dirección de los trabajos.**

La total dirección, control y seguimiento de las labores objeto de la contrata se atribuyen al, Director Gerente de Zaragoza Vivienda, a la Jefa de Área de Gestión Social y Alquileres y, por delegación de ésta, la Trabajadora Social responsable de la Zona, quienes podrán adoptar, en el ámbito de sus competencias las medidas pertinentes que resulten necesarias de cara a la correcta ejecución del contrato, el seguimiento y ejecución de los trabajos.

**11.- Responsable del contrato.**

A la vista de lo establecido en la Orden de Contratación de la presente licitación, se designa como Responsable del Contrato a la Jefa de Área de Gestión Social y Alquileres, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de sus facultades y las que, en su caso, le atribuyan el Órgano de Contratación y/o el Director Gerente.

**12.- Resolución de discrepancias.**

En el caso de que se produzcan discrepancias de criterios técnicos entre el autor del proyecto y/o el resto de componentes del equipo técnico y el Responsable del Contrato, éstas se resolverán, en primera instancia, por el Director Gerente de Zaragoza Vivienda y en aquellos casos en que éste lo estime necesario, mediante un dictamen arbitral efectuado por tercera persona designada de común acuerdo por las partes discrepantes y que será reconocido a todos los efectos en los informes a emitir o dará lugar a las modificaciones necesarias de criterio en su caso.

Los honorarios derivados de dicho dictamen serán abonados a partes iguales por las partes discrepantes.

**13.- Causas de exclusión.**

Las ofertas que no se ajusten estrictamente a este pliego de condiciones serán desestimadas.

**DILIGENCIA:**

Texto aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. en sesión celebrada el 26 de julio de 2017