

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE
HA DE REGIR EL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE INCORPORACIÓN SOCIAL EN VIVIENDA. EQUIPO
DE INCORPORACIÓN SOCIAL EN VIVIENDA (EISOVI)**

INDICE

1. DEFINICIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Marco Normativo

1.2.- Objeto del contrato

2. OBJETIVOS

3. PERSONAS USUARIAS

4. ACCESO Y ADMISIÓN

5. LINEAS DE ACCIÓN

6. FUNCIONAMIENTO

7. PERSONAL Y FUNCIONES

8. SISTEMAS DE REGISTRO

9. EVALUACIÓN

10. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

11. DOCUMENTACIÓN

1-DEFINICIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO.

1.1.- Marco Normativo.

Con el fin de desarrollar el acompañamiento social de las personas en situación de exclusión social el primer *Plan de Lucha contra la Exclusión Social* proponía como objetivo general “*guiar y tutelar el proceso individual de su incorporación social, adecuándolo a las posibilidades y necesidades de cada persona en dificultad social*”. Entre las medidas de actuación necesarias para alcanzar dicho objetivo se contemplaba la “*articulación de una red de equipos de incorporación social integrados por un núcleo multiprofesional y gestores de casos en número variable...*”. y contemplaba que la estructuración de esta red se desarrollara mediante un programa específico que estableciera la coordinación e interdependencia con los Servicios Sociales de Base y la complementariedad de actuaciones con las Entidades de Iniciativa Social.

La exclusión social es un fenómeno multicausal y sus manifestaciones son así mismos múltiples y diferenciadas: pobreza, falta de trabajo, déficit educativo, problemas relacionados con la salud, carencia de una vivienda digna, etc.

Como causa y efecto de muchas situaciones de exclusión que afectan a las unidades familiares se encuentra la carencia de una vivienda digna que posibilite la integración en el resto de los ámbitos afectados (educación, trabajo, salud...). Esta interacción es especialmente significativa en el caso de que haya menores implicados.

Para intervenir en el sector de la exclusión residencial se consideró adecuado utilizar los sistemas ya evaluados y consolidados (EISOL: equipo de incorporación socio-laboral y EAIA: Equipo de Atención a la infancia y la adolescencia), creando el EISOVI. La actuación de estos Equipos se sitúa en el entorno de la Atención Primaria de Servicios Sociales y precisa para ser eficaz que su intervención sea individualizada, personalizada y especializada; debe constituir un soporte técnico a disposición de los Servicios Sociales de Base para apoyar su labor contra la exclusión residencial.

El Plan Estratégico de Inclusión Social de Navarra (2018-2021) ha puesto en valor los dispositivos de atención especializada e intensiva en materia de incorporación social a través de la vivienda (EISOVI), y propuso la extensión del modelo a más áreas de Servicios Sociales, dando lugar a un nuevo equipo en el área de Servicios sociales de Tudela, dando cobertura a 7 servicios sociales de base.

Por Orden Foral 217/2008, de 28 de mayo, a los efectos de lo establecido en el artículo 4º del Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, sobre régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de Servicios Sociales, se clasificó el Servicio de Incorporación social en vivienda que se ejecuta por medio del EISOVI (Equipo de Incorporación Social en Vivienda).

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, configura el sistema de servicios sociales en nuestra Comunidad y establece los mecanismos de coordinación de las actuaciones públicas en la materia. El instrumento que desarrolla esta Ley es la Cartera de Servicios Sociales, aprobada por el Decreto Foral 69/2008, de 17 de julio: este documento califica y define el “Servicio de Incorporación social en vivienda. Equipo de Incorporación social en vivienda (EISOVI)”, calificándolo como prestación garantizada y de atención ambulatoria.

1.2.- Objeto del Contrato.

El presente pliego regula las condiciones técnicas que han de regir la gestión del Servicio de Incorporación social en vivienda. “Equipo de incorporación social en vivienda (EISOVI)” en las Áreas de Servicios Sociales de Pamplona y de la Comarca de Pamplona así como para el Área de Servicios Sociales de Tudela, licitándose en dos lotes diferenciados, uno servicio para las áreas de Pamplona y Comarca y otro para el área de Tudela

Se trata de unos equipos multidisciplinares que apoya y refuerza a los Servicios Sociales de Base en todo lo relacionado con la inserción social en vivienda de aquellas personas excluidas que se encuentren en disposición de mejorar su situación desde la óptica de la inserción residencial. Siendo el objetivo prioritario de la intervención del EISOVI la incorporación social a través de la inserción residencial, probablemente será necesario intervenir en otros indicadores de exclusión. Por ello, el EISOVI mantendrá una coordinación permanente con los Servicios Sociales de Base y otros recursos de la Atención Primaria si bien no actuará en otros ámbitos de intervención social salvo en aquellas ocasiones en las que la urgencia o especificidad de la situación, valorada ésta por ambos recursos, así lo aconsejen.

El acompañamiento social resulta ser una metodología que permite individualizar los procesos de trabajo mejorando de esta manera la eficacia de la intervención. Los conceptos organizadores de la intervención son: acogida, diagnóstico, intervención articulada y contractual, acompañamiento social, mediación social y gestión de casos.

Con respecto al ámbito geográfico, las áreas de Servicios Sociales objeto de ser atendidas por este contrato están constituidas por las siguientes zonas básicas:

- **Área de Pamplona**
- **Área de la Comarca de Pamplona:** Aranguren, Barañáin, Burlada-Burlata, Berriozar, Egüés, Huarte-Uharte, Noain, Orkoien, Ulzama, Villava-Atarrabia y Zizur.
- **Área de Tudela:** Tudela, Buñuel, Corella, Castejón, Cintruénigo, Cascante y Valtierra.

La atención del servicio se realizará simultáneamente en todas las localidades de las áreas indicadas. Si bien esta delimitación no impedirá que los miembros de un equipo, y en función de que la intervención lo requiera, puedan atender excepcionalmente demandas formuladas desde otras áreas, siempre contando con la autorización previa de la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo

Las sedes del EISOVI se ubicarán una en Pamplona o en alguna de las localidades que componen el Área de Servicios Sociales de la Comarca de Pamplona y otra en Tudela. Ambas deberán contar con infraestructura suficiente para atender adecuadamente a las personas participantes del programa desde el inicio del contrato. Serán por cuenta de la/s empresa/s adjudicataria/s la dotación de las sedes y de su equipamiento, así como los costes derivados del alquiler de los locales y gastos vinculados a su utilización.

2- OBJETIVOS

El objetivo general que se pretende conseguir con el Servicio de Incorporación social en vivienda (EISOVI) es proporcionar un servicio de incorporación social especializado en luchar contra la exclusión residencial que garantice la integración y autonomía personal de las familias en situación o riesgo de exclusión social mediante actuaciones de información, intermediación, asesoramiento, y acompañamiento social que posibiliten el acceso y/o la permanencia en una vivienda digna.

Además se procurará alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Informar, orientar y asesorar a los servicios Sociales de base y Centros de Servicios Sociales y a las personas usuarias afectadas por la exclusión residencial o en riesgo de estarlo, en aquellos aspectos relacionados con la vivienda.
- ✓ Favorecer el acceso y la permanencia en vivienda, desde la intervención social, de las unidades familiares en situación de exclusión residencial o riesgo de estarlo y con necesidad de acompañamiento.
- ✓ Activar sistemas que faciliten el acceso a una vivienda o alojamiento digno a los sectores más desfavorecidos.
- ✓ Intervenir a nivel comunitario en la prevención y en la resolución de conflictos vecinales asociados al ámbito de la convivencia residencial

3- PERSONAS USUARIAS.

Siendo un recurso especializado promovido al amparo de los diferentes Planes de Lucha contra la Exclusión Social, las personas destinatarias del Servicio a prestar por medio del EISOVI deberán encontrarse en situación de

exclusión social. Por tanto, no justificará la intervención del EISOVI únicamente la carencia de vivienda digna sino que éste sea uno de los factores que impida la incorporación activa y que obstaculicen el proceso de incorporación social que se esté desarrollando.

Serán participantes de este servicio las personas integradas en unidades familiares en situación de exclusión social, afectadas directamente por la exclusión residencial, residentes en Navarra, que sean derivadas por los Servicios Sociales del Área de Pamplona y Comarca de Pamplona y el Área de Tudela, contando con la valoración técnica favorable de los mismos. Así mismo el EISOVI atenderá aquellas situaciones relacionadas con la exclusión residencial para las que sea requerida su intervención por la Dirección General de Protección Social y Cooperación al. El servicio irá por tanto destinado a:

- Familias o personas excluidas del acceso a la vivienda. Se trata de familias que viven sin domicilio fijo, con gran movilidad, que habitan en infraviviendas (chabolas, bajeras, etc.)
- Familias o personas que tienen viviendas inadecuadas, con problemas de insalubridad, barreras arquitectónicas graves, hacinamiento, formas de tenencia precarias, deficiencias graves en la construcción, etc.
- Familias o personas que teniendo vivienda digna tienen riesgo de perderla por diversos factores (finalización de contratos, realojos, mal uso, precariedad económica, conflictos vecinales, ruptura familiar, situaciones personales, etc.)
- Familias o personas realojadas recientemente en entornos normalizados, que estén en procesos de incorporación social y necesitan ser acompañadas para consolidar dichos procesos.

Las características de esta población vienen definidas por la convergencia mayor o menor de distintos factores de exclusión, como son: laborales, económicos, culturales, personales, sociales, etc. El grado de convergencia de estos factores en una familia viene a determinar los escenarios de mediación social e intensidad de intervención necesarios para garantizar su integración y autonomía personal.

4- ACCESO Y ADMISIÓN.

La propuesta de derivación deberá ser realizada necesariamente por los distintos Servicios Sociales de Base de las Áreas antes descritas, tras haber valorado que la persona o unidad familiar se encuentra con graves dificultades de acceso y/o mantenimiento de vivienda y que el recurso es el idóneo para el fin propuesto.

Con carácter general, el tiempo máximo de permanencia en el servicio será de doce meses, si bien podrá ser ampliado a propuesta consensuada entre participantes y servicios implicados con el consentimiento de la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.

5- LÍNEAS DE ACCIÓN

La incorporación de personas y familias con dificultades sociales suelen estar caracterizadas por la aparición de diferentes conflictos que ponen en riesgo la permanencia y la integración social positiva en el entorno. Estos conflictos pueden estar generados por:

- Condiciones inadecuadas en el mantenimiento de la vivienda
- Incumplimiento de normativa de convivencia vecinal
- Impago de alquiler, devolución de préstamos, impago suministros, cuotas de vecinos, etc.
- Desconocimiento o utilización inadecuada de los servicios socio comunitarios
- Otros.

Por todo ello es necesario complementar los recursos comunitarios de acceso a la vivienda con medidas de acompañamiento y mediación social definidas en:

1. **Información y orientación:** Este nivel está orientado exclusivamente a la información y orientación en materia de vivienda a las personas usuarias de los Servicios Sociales. Podrá desarrollarse de manera individual o grupal. La atención concluirá en principio en una sesión.
2. **“Itinerarios refrendados en un acuerdo de incorporación social”** que tengan en cuenta:
 - El diagnóstico social de la persona o familia
 - Itinerario personalizado de acceso y mantenimiento de la vivienda
 - Plan de intervención personal/familiar
 - Oferta formativa para incrementar habilidades y capacidades relacionadas con la vivienda y la convivencia

3. **Intervención comunitaria.**

La incorporación social de personas excluidas en entornos normalizados suele venir acompañada de manifestaciones de resistencia por parte de la comunidad de acogida que son fruto del temor, rechazo, desconocimiento de las personas y sus culturas. Igualmente la alta concentración de personas/familias en situación de exclusión social en entornos muchas veces degradados genera dificultades de convivencia vecinal. Por todo ello es necesario:

- Buscar la colaboración e implicación de los agentes sociales de la zona
- Incorporar a las personas usuarias en el tejido asociativo de la zona
- Mediar en situaciones de conflicto vecinal/comunitario
- Fomentar una red de apoyo familiar interno y externo.
- Otras actuaciones que faciliten la convivencia vecinal/comunitaria.

4. Gestión de la vivienda.

Comprar o alquilar una vivienda conlleva una serie de trámites que para muchas personas y familias se hace excesivamente complejo dado el bajo nivel formativo, las dificultades de comprensión o las barreras idiomáticas, para ello se hace necesario actuar sobre:

- Tramitación de compra de vivienda o alquiler
- Control de pagos de alquiler, préstamos, suministros, cuotas de vecinos.
- Utilización de recursos y prestaciones para los problemas legales que aparecen en la compra de vivienda (notaría, entidades bancarias, normativa de urbanismo, deducción y tributación IRPF, ayudas a la rehabilitación, etc.)

Teniendo en cuenta que este servicio va dirigido a intervenir con población en situación de exclusión social, es necesario plasmar unos principios metodológicos:

- ✓ Participación: entendida como un diálogo con la realidad circundante, que genere un sentido constructivo de revisión, crítica y aprendizaje que no limite la libertad y crecimiento personal.
- ✓ Educación: para crear una interrelación y clima adecuado de aprendizaje y adquisición de hábitos para conseguir un proceso progresivo donde la persona tome conciencia de sus posibilidades y habilidades.
- ✓ Interculturalidad: fomentando la modificación de estereotipos y prejuicios sociales que obstaculizan el intercambio y la interacción.
- ✓ Globalidad y particularidad: se interviene con la globalidad de la familia, pero acogiendo y equilibrando a las diferentes personas que componen los núcleos familiares.
- ✓ Sensibilización: para facilitar a las personas en situación de exclusión social o riesgo de estarlo los instrumentos de comunicación y participación social, provocando que la sociedad mayoritaria esté abierta y disponible a esta participación.
- ✓ Transitoriedad: cualquier acción social debe estar teñida del principio de intervención mínima necesaria, temporalizando y evaluando los recursos utilizados, con el fin de utilizar los recursos normalizados lo antes posible y la autonomía de personas y familias.
- ✓ Participación activa de la persona usuaria en su propio proceso de incorporación social.
- ✓ Integralidad en la intervención que abarque todos los indicadores de exclusión que están condicionando las dificultades de acceso y/o mantenimiento de la vivienda, y en coordinación con otros recursos intervinientes en los procesos de inclusión social de la persona.

6- FUNCIONAMIENTO

Horario: por el tipo de trabajo a desarrollar, los Equipos tendrán una disponibilidad horaria de mañana y tarde. El personal estará en disposición de prestar la atención que se requiera y de adaptar su horario laboral a las necesidades que el tratamiento de las distintas intervenciones planteadas precise.

Los cambios que se produzcan en el horario del personal y que puedan repercutir en la prestación del servicio y/o en el estricto cumplimiento de los pliegos deberán ser previamente comunicados y autorizados por la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.

Coordinación: se diferencia la coordinación de carácter interno (dentro de los propios equipos) y la coordinación externa, especialmente con los diferentes Servicios Sociales de Base y la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, además de todas las entidades y servicios vinculados al funcionamiento del EISOVI. Periódicamente el EISOVI trasladará documentalmente a los Servicios Sociales de Base remitentes de cada caso la información comprensiva de la evolución individual de las personas y familias participantes. Para facilitar el traslado de información, cumplimentará hojas resumen de actividades y evolución planteándose un trabajo de coordinación entre ambos servicios.

Seguimiento y Supervisión:

la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, por medio de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías, realizará seguimiento técnico del trabajo que realice el EISOVI. Para ello se creará una Comisión Técnica compuesta por dos representantes de dicha Sección y dos personas de perfil técnico representantes de la entidad/es adjudicataria/s.

Dicha Comisión realizará las siguientes funciones:

- Revisión de objetivos y actividades mensuales.
- Resolver las cuestiones técnicas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.
- Elaborar propuestas de modificaciones del contrato.
- Solventar las discrepancias que pueden surgir en la interpretación del contrato, sin perjuicio de la competencia atribuida al órgano de contratación.

La Entidad adjudicataria facilitará los informes de actividad, seguimiento y cualquier otra documentación que le sea requerida de forma expresa.

La Comisión técnica se reunirá, al menos una vez al trimestre.

7- PERSONAL Y FUNCIONES.

Composición de los equipos.

Equipo de **Pamplona-Comarca**: 1 coordinador/a, 4 personas técnicas con diplomatura o grado en Trabajo Social; diplomatura o grado en Educación Social o habilitadas por su colegio profesional o Técnico/a superior en integración social y 1 persona con perfil administrativo.

Equipo de **Tudela**: 1 Coordinador/a, 2 personas técnicas con diplomatura o grado en Trabajo Social; diplomatura o grado en Educación Social o habilitadas por su colegio profesional y 1 jornada de perfil administrativo.

Los requisitos que se exigen para el citado personal son los siguientes:

- La persona que ejerza la función de coordinador/as deberá estar en posesión de Licenciatura, diplomatura o grado y acreditar una experiencia de un año en funciones de coordinación o dirección de equipos socioeducativos. La acreditación de la experiencia profesional se realizará mediante certificado emitido por la empresa o entidad en la que conste el desarrollo de dichas funciones
- Las personas técnicas con diplomatura o grado en Trabajo Social o diplomatura o grado en Educación Social o habilitados por su colegio profesional o Técnico/a superior en integración social habrán de acreditar una experiencia profesional de al menos un año. Sin embargo, para los casos de sustituciones temporales (vacaciones, bajas médicas, etc) se podrá aceptar que las personas propuestas para contratación no cumplan con el requisito de un año de experiencia laboral siempre y cuando al menos el 75% de la plantilla sí que cumplan con tal requisito.
- El personal Administrativo/a estará en posesión de, al menos, una titulación de Formación Profesional de Grado Superior y acreditar un año de experiencia profesional como administrativo/a.

Las titulaciones exigidas se presentarán en documento original, copia o mediante presentación de certificado expedido por el Colegio Oficial.

En la composición definitiva del equipo deberá figurar, al menos, dos profesionales con la titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social, una para las áreas de Pamplona y Comarca y otra para el área de Tudela.

Funciones:

1.- **Coordinador/a.** Desempeñará funciones de coordinación, de representación y sensibilización y de Gestión socioeducativa.

Es la persona clave del equipo, encargada de consolidar, mantener la unidad, facilitar, y estimular al resto del equipo.

Sus funciones serán, entre otras:

- Planificar y coordinar la acción socioeducativa por/en el equipo.
- Distribución de tareas y casos entre quienes integran el equipo técnico
- Establecer relaciones con otros programas afines, redes sociales, asociaciones vecinales, comunidades de vecinos y vecinas, etc. y especialmente con el Servicio de Vivienda y el organismo público NASUVINSA.
- Mediación inicial con personas propietarias e/o inmobiliarias.
- Proponer servicios y actividades.
- Planificar y colaborar en las fases del proceso socio-educativo (diagnóstico, configuración del Plan de atención individualizada, intervención, evaluación).
- Elaborar la memoria anual
- Aprobar el itinerario establecido con cada persona usuaria o Unidad Familiar
- Impulsar el desarrollo de la acción y sensibilización socio-comunitaria
- Respecto a las familias y/o personas usuarias:
 - Formalizar un Plan de atención individualizada con cada persona o familia (incluirá Acuerdo de Incorporación Social)
 - Proponer la admisión y salida del programa de familias o personas usuarias.
 - Coordinar con los Servicios Sociales de Base a lo largo de todo el proceso, delimitando ámbitos de actuación y niveles de intervención.
 - Proponer Plan formativo para los miembros del Equipo.

2.- **Equipo Técnico de acompañamiento social**, que desarrollará funciones socioeducativas y actuaciones con familias y/o personas usuarias, con tratamiento individualizado.

- Acompañamiento social para:
 - Ejecutar las siguientes fases del proceso socio-educativo:
 - Fase de diagnóstico: valoración de la persona usuaria y su entorno
 - Fase de configuración del Plan de atención individualizada
 - Fase de intervención
 - Fase de evaluación
 - Desarrollar los programas específicos.
 - Informar, orientar y asesorar sobre los servicios que se ofrecen, a personas, familias y Servicios Sociales de Base que lo demanden.
 - Mediar con comunidades vecinales, inmobiliarias, bancos, particulares, Organismos públicos como NASUVINSA, etc.
 - Gestionar y posibilitar la obtención de recursos y prestaciones relacionadas con la vivienda para aquellas personas que lo necesiten.

- Desarrollar en las personas y familias actitudes de participación, autonomía, conocimiento del entorno, protagonismo, implicación activa, etc.
- Intervenir en aspectos educativos como organización de la vivienda, relaciones con el entorno social, etc.
- Desarrollar acciones que fomenten la adquisición de habilidades y comportamientos básicos para la inserción social de las familias y/o personas usuarias.
- Coordinar con los Servicios Sociales de Base a lo largo de todo el proceso, delimitando ámbitos de actuación y niveles de intervención
- Asesorar a los Servicios Sociales de Base, personas usuarias, Entidades Locales, Entidades de iniciativa social, Administración Foral, etc. en materia de exclusión residencial.

3.- **Personal administrativo**, que desarrollará funciones relativas a la gestión económica y administrativa:

- Colaborar en las justificaciones solicitadas por organismos oficiales
- Gestionar la contabilidad
- Mantener al día las notas de entregas y facturas.
- Mantener al día los datos y registro de las familias y/o personas usuarias
- Informatizar documentación y archivos.
- Colaborar con el equipo técnico en las campañas de difusión de las promociones
- Apoyar a las familias seleccionadas en el proceso de solicitud de vivienda.

Aparte de las anteriores funciones diferenciadas por perfil profesional, el Equipo desempeñará otras relacionadas con la gestión de viviendas:

- Búsqueda de viviendas en alquiler y compra.
- Comprobará el estado de las viviendas ofertadas
- Comprobará con las familias seleccionadas la documentación necesaria para cada promoción u oferta de vivienda
- Iniciará la mediación con personas propietarias e inmobiliarias
- Acompañará en todo momento del proceso a la familia.
- Informará a los Servicios Sociales de Base de la Comunidad Foral de toda promoción pública privada, así como de sus peculiaridades y requisitos necesarios.

Además de las citadas funciones, y tal y como establece la OF 89/2014, de 16 de diciembre, del Consejero de Fomento, por la que se establece el *Fondo Foral de Vivienda Social*, el EISOVI apoyará a la entidad social administradora del

citado Fondo (en la actualidad Fundación Santa Lucía-Adsis) llevando a cabo las siguientes funciones:

- ✓ Derivará a la entidad administradora, en coordinación con el Servicio Social de Base que corresponda las solicitudes que cumplan con los requisitos establecidos en la citada Orden Foral 89/2014.
- ✓ Firmará con la persona o unidad familiar adjudicataria de una vivienda del Fondo Foral de Vivienda un acuerdo de compromisos orientados a la mejora de la situación socioeconómica y de las circunstancias socio-familiares.
- ✓ Llevará a cabo el acompañamiento social necesario para impulsar los compromisos adquiridos, mencionados en el apartado anterior, así como de cualquiera otro proceso personal y/o familiar tendente a la capacitación de las mismas.
- ✓ Coordinará acciones con el Servicio Social de Base que corresponda, prestando especial atención a posibilitar que se cubran las necesidades de los y las menores existentes.
- ✓ Impulsará activamente la participación activa de las personas y/o unidades familiares beneficiarias de esta iniciativa en la construcción de una sana convivencia tanto en los inmuebles donde se ubican las viviendas como en el entorno en que se encuentran.

En el EISOVI de Pamplona y Comarca una persona del equipo técnico de acompañamiento social dedicará su jornada a las funciones de mediación comunitaria, y en el caso del Área de Tudela una persona de este mismo perfil técnico dedicará media jornada laboral a tal cometido.

La ratio mínima de intervención simultánea de cada profesional será de entre 20 personas usuarias que requieran plan de atención individualizada, siendo éste menor en el caso del coordinador/a y del personal técnico que lleve a cabo las intervenciones de mediación comunitaria.

La Entidad adjudicataria garantizará a su cargo la formación y reciclaje de sus profesionales en los temas que afecten a la actividad desarrollada, con un mínimo anual de 20 horas/profesional.

Las labores administrativas serán competencia directa de la Entidad adjudicataria, cuyo gasto quedará contemplado en el presupuesto.

Serán por cuenta de la Entidad adjudicataria todos los gastos derivados de la relación laboral con sus trabajadores y trabajadoras: salarios, seguros sociales, seguros complementarios, dietas, formación, etc.

Cuando la/s empresa/s adjudicataria/s consideren necesario introducir variaciones puntuales y provisionales en materia de personal tras la formalización del contrato, deberá solicitar autorización al órgano de contratación, acompañando dicha petición de un informe justificativo de la necesidad producida, en el que se especifique, al menos de forma aproximada, la duración de la misma. El órgano de contratación, a la vista de las necesidades

producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse por el órgano de contratación, a la unidad gestora del contrato.

8- SISTEMAS DE REGISTRO

Las entidades ofertantes presentarán propuestas de sistemas de coordinación, registro, evaluación e instrumentos escritos que apoyen la intervención.

La Entidad adjudicataria, desde el comienzo del contrato, contará con un soporte informático que, entre otros, recoja la actividad realizada facilitando su posterior análisis y evaluación (tanto cuantitativa como cualitativamente). Estas bases de datos deberán estar operativas y presentarse a la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo en el plazo máximo de dos meses desde la implantación del servicio. Se observará lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en su desarrollo reglamentario, tal y como se recoge en la cláusula 18 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

En la medida que se considere necesario, se modificarán o elaborarán nuevos sistemas de registro y coordinación.

9- EVALUACIÓN

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá disponer de un sistema de evaluación que se aplicará como mínimo una vez al año, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado y que se desarrollarán en la memoria anual que se deberá presentar en soporte informático, en el plazo señalado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El proyecto que presenten las entidades ofertantes debe especificar los indicadores de evaluación correspondientes a los distintos objetivos que se pretenden alcanzar, a fin de valorar el grado de cumplimiento de los mismos. La/s entidad/es adjudicataria/s presentará una Memoria Anual de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de las bases exigidas en los pliegos técnicos, administrativos y del Proyecto Técnico contratado, planteando aportaciones que redunden en la mejora del Servicio.

Corresponderá a la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo la evaluación del programa, estableciendo los indicadores a recabar periódicamente. Se tendrá en cuenta también la valoración de los Servicios Sociales de Base y la de otras entidades relacionadas con la práctica del EISOVI.

10- DOCUMENTACIÓN

Las Entidades ofertantes deberán presentar un Proyecto Técnico, **en formato papel e informático**, que no podrá tener una extensión superior a 75 páginas por

lote en letra Arial 12, párrafo 1,5, incluidos los anexos. En caso de superarse esta extensión, únicamente se valorará lo expuesto en las primeras 75 páginas. La documentación deberá presentarse paginada.

El Proyecto Técnico deberá contemplar obligatoriamente y en el orden expuesto a continuación los siguientes capítulos, cuya puntuación a efectos de la valoración posterior se señala:

- a) Criterios de adjudicación ponderable en función de un juicio de valor (máximo 50 puntos)

Criterios	Peso
Metodología	10
Ámbitos de actuación y funciones	10
Coordinación del EISOVI con los Servicios Sociales de Base	7
Sistemas e indicadores de evaluación	5
Recursos de incorporación social en vivienda (propios, ajenos y a crear)	3
Conocimiento de la zona	3
Mejoras en el plan de intervención	2
Organización interna del equipo	4
Sistema de registro de actividades	3
Sistema de coordinación (entidades/asociaciones/ Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo)	3

- b) Criterios de adjudicación ponderable de forma automática (máximo 20 puntos)

Cláusula Social: se otorgará un punto, hasta un máximo de 5 por cada persona trabajadora contratada durante 2020 correspondiente a colectivos desfavorecidos, entendiéndose por estos a cualquier persona que al haber sido contratada por la empresa licitadora haya obtenido una bonificación y/o reducción de cuotas en la Seguridad Social	Hasta 5 Puntos
Cuenta con protocolos de actuación y los aporta	5
Prevé cotas de formación para profesionales	5
Dispone la entidad con Plan de Igualdad	2,5
Realizan "auditoria social" o tienen un sistema de calidad homologado	2,5