PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE PISOS DE ACOGIDA

Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

ÍNDICE

EPÍGRAFE		PAG
1.	OBJETO DEL CONTRATO	2
2.	CONTEXTO NORMATIVO	2
3.	CONTEXTO TEÓRICO	4
4.	CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO	5
	4.1. Definición	5
	4.2. Objetivo general y específicos	5
	4.3. Población destinataria	6
	4.4. Organización del servicio	6
	4.4.1. Localización	
	4.4.2. Horario de atención	
	4.4.3. Infraestructura	
5.	OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	7
6.	OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	8
	6.1. Proyecto de gestión del programa	8
	6.2. Equipo profesional: perfiles y requisitos	8
	6.3. Equipo profesional: funciones	9
	6.4. Apoyo al equipo profesional	10
	6.5. Calendario	10
	6.6. Elaboración de informes periódicos	11
	6.7. Toma de decisiones	11
	6.8. Otros aspectos	12

Anexo: Procesos esenciales en la atención a personas y familias en el programa de pisos de acogida

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es el desarrollo del programa de gestión de los Pisos de Acogida, recurso municipal que supone una adaptación de la prestación técnica "vivienda tutelada para personas en riesgo de exclusión", descrita en la ficha 1.9.2 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Los servicios contratados incluyen la atención a personas y la conservación-mantenimiento de las infraestructuras.

- En el ámbito de la atención a personas, se contrata la supervisión de los programas de Atención Personal que serán diseñados junto con los equipos profesionales del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.
- Respecto de las infraestructuras, se contrata la gestión de las tareas de cuidado, conservación, reposición y colaboración en su mantenimiento para el correcto funcionamiento de las mismas en relación a las personas alojadas y sus planes de atención.

Dependen de la Jefatura de Recursos de Acogida y alojamiento del Servicio de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

2. CONTEXTO NORMATIVO

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, destaca en su exposición de motivos como elemento central de la misma, la declaración del derecho subjetivo a los servicios sociales, constituido en un derecho de ciudadanía.

El ejercicio efectivo de este derecho implica la construcción de un Sistema Vasco de Servicios Sociales de responsabilidad pública.

En el artículo 6, establece que la finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales "es promover, en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas, el bienestar social del conjunto de la población, siendo uno de sus objetivos esenciales el de prevenir y atender situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos".

El artículo 27 en su párrafo segundo, dispone que los servicios integrados en el Sistema Vasco de Servicios Sociales se estructuraran entre los servicios sociales de atención primaria y los de atención secundaria.

Los de atención primaria atenderán, entre otras, las necesidades relacionadas con la inclusión social, con particular incidencia en la prevención de las situaciones de riesgo de exclusión social, garantizando la provisión y prestación de los mismos desde los servicios sociales municipales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en el anexo I, ficha 1.9.2, recoge como uno de los servicios de la atención primaria, los Servicios de Alojamiento/Vivienda Tutelada para personas en riesgo de exclusión. Tienen por objeto ofrecer un alojamiento, de carácter colectivo, de corta o media estancia a personas en situación de alto riesgo de exclusión.

El Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social, hace referencia a las categorías diagnósticas resultantes de la valoración de las múltiples dimensiones que intervienen en el fenómeno social de la exclusión. En el mismo, se define la exclusión social como aquella situación en la que se encuentran las personas cuando sus condiciones de vida y convivencia se están viendo afectadas por múltiples carencias que persisten en el tiempo. Al acumularse provocan la existencia de una situación de exclusión social que está relacionada directamente con los recursos personales, los relacionales y los materiales.

En el ámbito municipal, el Plan estratégico de Vitoria-Gasteiz 2015-2019, marca como línea de trabajo "Consolidar la convivencia y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Las políticas municipales deben estar enfocadas a garantizar una calidad de vida digna para todas las personas de viven en Vitoria-Gasteiz y, además, deben asegurar la sostenibilidad del sistema de protección social municipal, de manera eficaz y responsable, para ahora y para el futuro. Los servicios sociales municipales son el elemento clave para la construcción de una sociedad solidaria, cohesionada e inclusiva.

En esta misma dirección, el Plan Estratégico del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia 2016-2019, tiene muy presente, en todo momento, el mandato al que dar respuesta: "apoyar y favorecer la autonomía y el bienestar social de las personas que viven en Vitoria-Gasteiz", desde la responsabilidad, competencia e incumbencia".

El IV Plan de Inclusión de Gobierno Vasco 2017-2021, añade a este marco teórico y normativo, elementos y líneas de actuación en el diseño de los servicios que, en este ámbito, debe dispensar la administración municipal.

Poniendo el foco en la situación concreta de la exclusión residencial, el 16 de enero de 2014, el Parlamento europeo aprobó una declaración en la que insta a la Comisión Europea a que elabore sin demora una estrategia de la Unión Europea para las personas sin hogar. Se parte de la base de que:

- la falta de hogar es una violación de la dignidad humana y de los derechos humanos, y constituye a forma más extrema de pobreza y privación
- la vivienda es una necesidad humana básica y una premisa para una vida digna y para la inclusión social
- la problemática de la falta de vivienda se ha agravado durante los últimos años en prácticamente todos los Estados miembros, siendo los más golpeados por

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

la crisis económica y financiera, los que están registrando un aumento sin precedentes.

La Estrategia Vasca para Personas sin Hogar 2018-2021, sin intentar sustituir los planes o estrategias más amplios que las instituciones ponen en marcha en el conjunto de los ámbitos (de la inclusión social, la garantía de ingresos, la salud, las justicia, los servicios sociales o el acceso a la vivienda), orienta a articular las medidas preventivas y de intervención directa específicamente destinadas a erradicar, o al menos reducir, las situaciones de exclusión residencial de la CAPV.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz representado por el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, firma el Acuerdo Interinstitucional para el desarrollo efectivo de la Estrategia.

3. CONTEXTO TEÓRICO

La estrategia vasca para personas sin hogar 2018 – 2021 plantea dos modelos teóricos desde los que explicar el fenómeno del sinhogarismo. Por una parte, el que lo considera como un proceso generado como consecuencia de la interacción dinámica entre cuatro grandes grupos de causas – estructurales, institucionales, relacionales y personales -, que normalmente parecen de forma simultánea o combinada. Y, por otra, el que lo considera como una situación que se produce a consecuencia de la imposibilidad de acceder a una vivienda.

Esta doble perspectiva, deriva en la adopción de un posicionamiento intermedio para su abordaje que pone el foco de atención tanto en las políticas de vivienda (junto con otros elementos estructurales como la garantía de ingresos o la regulación administrativa) como en la actuación sobre otras carencias o dificultades funcionales, relacionales...

En consecuencia concluye que, cualquier estrategia de abordaje del sinhogarismo debe centrarse, además de en otros elementos, en los procesos de intervención socioeducativa y psicosocial que desde los servicios sociales se realizan para dar respuesta a las situaciones de exclusión social.

En esta línea se enmarca el programa de pisos de acogida, que interviene sobre alguna de las variables que han podido incidir en la situación de pérdida o carencia de vivienda y su resolución. En cualquier caso, las intervenciones dispondrán del necesario carácter personalizado ya que toda situación de exclusión residencial resulta única y dinámica.

El programa de Pisos de Acogida se concibe para aquellas personas y familias que presentan un mayor repertorio de habilidades domésticas y de autonomía personal que les hace precisar de un acompañamiento de baja intensidad para acceder a una vivienda independiente y poder superar así la situación de exclusión residencial. No obstante, en momentos puntuales, puede valorarse también el desarrollo de acciones educativas individuales o grupales que complementen las competencias disponibles.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

La intervención en el programa comienza con la recepción por parte de los gestores municipales de la prestación de la demanda de la persona (trasladada por su/s referente/s vía informe-propuesta) que, tras su valoración, podrá concluir en la decisión de acceso al programa.

De ser así, empezará una fase de acogida cuyo primer hito es una entrevista de presentación previa al acceso y en la que se prioriza la vinculación con las figuras intervinientes. Este periodo servirá como momento de observación para fijar la línea base y completar el diagnóstico para elaborar de manera conjunta y negociada su plan de atención personalizado.

A partir de ese momento se implementará la intervención psico-socio-educativa correspondiente que se irá ajustando y valorando con la persona en función de sus posibles avances o retrocesos, hasta su salida del programa.

El detalle de las funciones en la secuencia de la intervención por parte de cada miembro del equipo multidisciplinar de atención está recogido en el documento **Anexo**.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROYECTO

4.1. DEFINICIÓN

Como ya se ha señalado en el punto 1, el programa de Pisos de Acogida supone una adaptación de la prestación técnica "vivienda tutelada para personas en riesgo de exclusión", descrita en la ficha 1.9.2 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Se concibe como un servicio con baja intensidad de apoyo que, sin contar con personal presente de forma permanente, cuenta con el apoyo de personal técnico de referencia para realizar funciones de: a) supervisión, de carácter presencial en la vivienda y b) mediación-intermediación y acompañamiento que podrán prestarse en la vivienda o en el entorno socio-comunitario en el que se desenvuelve la persona.

La permanencia de las personas en el programa está vinculada al compromiso de realizar las acciones que se definan en su Programa de Atención Personalizado (PAP) y, en su caso, en su programación individual. Su estancia en el programa resulta así un proceso de transición en el que recuperar y/o desarrollar las competencias personales y las habilidades suficientes para el desarrollo de una vida autónoma.

Los inmuebles, de propiedad municipal, se ubican en edificios ordinarios de vivienda, y ofrecen alojamiento, de carácter colectivo en corta o media estancia, a personas que estén en situación y/o riesgo de exclusión en el municipio de Vitoria-Gasteiz. El programa dispone de un máximo de 40 plazas distribuidas en un máximo de 9 viviendas.

Incluye las siguientes prestaciones de servicios sociales y complementarias:

- Valoración de seguimiento.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

- Acompañamiento social.
- Mediación – Intermediación.
- Otras prestaciones técnicas: supervisión.

4.2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Disponer de una alternativa de alojamiento desde la que implementar una intervención psico-socio-educativa que minimice los déficits que derivaron en la situación de exclusión residencial y potencie las habilidades y recursos personales que favorezcan su asentamiento en una vivienda independiente.

1. Realizar un análisis funcional de las variables que han influido en el proceso que ha concluido en la situación de exclusión residencial o riesgo de exclusión social.
2. Supervisar y acompañar en la puesta en marcha de habilidades y recursos para el desarrollo de una vida autónoma e independiente.
3. Acceder a una vivienda independiente con garantías suficientes de estabilidad.

4.3. POBLACIÓN DESTINATARIA

Personas de 18 años o más en situación de alto riesgo de exclusión, entendiendo por tales, a los efectos de este servicio, aquellas que, según la valoración de la o del profesional de referencia: a) requieren una alternativa de alojamiento, de corta o media estancia, con supervisión en la vivienda, por carecer de una alternativa de alojamiento adecuada para poder realizar su proceso de inserción y en condiciones de habitabilidad; b) sin recursos económicos personales; c) y sin apoyo sociofamiliar.

A fin de mantener la unidad convivencial, también podrán acceder a este servicio: a) quien sea cónyuge o pareja de hecho con relación de convivencia habitual de la persona solicitante, salvo cuando esta última sea una mujer víctima de maltrato; b) las personas menores de edad que se encuentren a su cargo; c) las personas adultas que estén bajo su tutela o que, sin estarlo, se encuentren en riesgo o situación de dependencia y convivan habitualmente con la persona solicitante.

Atendiendo a la escala ETHOS se trataría de unidades convivenciales en situación de sin vivienda, con vivienda insegura (salvo situaciones de violencia machista) o vivienda inadecuada (incluyendo la inhabitabilidad del inmueble por condiciones higiénicas) y, en menor medida, personas sin techo.

4.4. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA

4.4.1. LOCALIZACIÓN: los inmuebles se ubican en edificios ordinarios de viviendas distribuidos en diferentes barrios de la ciudad.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

4.4.2. HORARIO DE ATENCIÓN: el servicio se presta durante las 24 horas de los 365 días del año.

4.4.3. INFRAESTRUCTURA: El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia dotará al programa de las viviendas necesarias y se encargará de su equipamiento (mobiliario, menaje) y mantenimiento durante todo el periodo de vigencia del contrato. Además, cubrirá los gastos de suministros (agua, electricidad, calefacción o gas si lo hubiere), gastos de comunidad seguro de incendios y otros que se requieran para el acondicionamiento y habitabilidad de los inmuebles. También se encargará de instalar y/o mantener aquellos elementos de seguridad establecidos en el Plan de Emergencias del edificio.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dispondrá de dinero en metálico (fondo de maniobra a cargo de los presupuestos municipales) para sufragar pequeños gastos de mantenimiento o atención a las personas que deberá justificar presentando la pertinente relación y su documentación acreditativa.

5. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

El Servicio de Inclusión Social será el encargado de establecer las directrices que delimitan y definen la actuación de la entidad prestataria y, de supervisar y evaluar el servicio contratado.

El Servicio de Inclusión Social dispondrá de un Equipo Técnico de profesionales que serán los responsables de garantizar la atención psico-social a las personas y la adecuación de la implementación del Programa de Viviendas Tuteladas.

El Servicio de Inclusión Social, será el referente en el seguimiento de este Programa, estableciéndose un plan de coordinación y supervisión a seguir, sin perjuicio de que se celebren otras reuniones cuando el Servicio de Inclusión Social lo considere necesario o a propuesta de la entidad adjudicataria.

El Servicio de Inclusión Social realizará el seguimiento, el control y la evaluación de los servicios contratados en base a los indicadores y el procedimiento establecidos al efecto. La entidad adjudicataria deberá aceptar el sistema de evaluación determinado por el Servicio de Inclusión y comprometerse a proporcionar los datos y administrar los instrumentos de evaluación que este Servicio determine.

Se establece una Comisión de Seguimiento del contrato integrada por la persona que determine la entidad adjudicataria y el equipo técnico que determine el Servicio de Inclusión Social. Esta comisión se reunirá al finalizar el periodo del presente contatol, siendo el marco donde se pongan en común los siguientes aspectos del programa:

- El seguimiento del programa a nivel global.
- La memoria técnica del servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

Todos los temas que surjan del seguimiento del servicio

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas la empresa que resulte adjudicataria estará sujeta a las siguientes obligaciones:

6.1. PROYECTO DE GESTIÓN DEL PROGRAMA

La entidad adjudicataria deberá presentar un Proyecto Técnico al inicio de la gestión del programa conforme a lo establecido en este Pliego de Condiciones Técnicas donde se recojan los siguientes ámbitos de actuación:

1. Organización y gestión del Programa.
2. Metodología de la intervención y herramientas que posibiliten el desarrollo de las acciones y el acompañamiento en los itinerarios inclusivos.
3. Sistema de análisis y evaluación de las acciones en relación a los itinerarios inclusivos.
4. Coordinación con el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia – Servicio de Inclusión Social.
5. Apoyo formativo al equipo de profesionales.

6.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS

La entidad adjudicataria procederá a la adscripción para la cobertura del programa y sustituciones de un equipo de profesionales que cumplan las siguientes titulaciones y requisitos:

- 1 Coordinador/a o Responsable: con alguna de las siguientes titulaciones: Diplomatura/Grado en Trabajo Social, Diplomatura/Grado en Educación Social, Diplomatura/Grado en Magisterio, Licenciatura/Grado en Psicología, Licenciatura/Grado en Pedagogía, Licenciatura/Grado en Psicopedagogía, Licenciatura/Grado en Sociología o con las habilitaciones correspondientes.

  Su dedicación será de media jornada laboral, de cómputo anual.

- 2 Auxiliares Técnicos/as Educativos/as: Titulación superior en Integración Social; esto es, de Ciclo formativo Grado Superior o Formación Profesional de 2º grado (o con las habilitaciones correspondientes según la normativa vigente); o con las otras titulaciones anteriormente señaladas, para desarrollar funciones y tareas del nivel de integración social.

  Su dedicación será de ¾ de jornada laboral, en cómputo anual.

La sustitución del personal adscrito deberá realizarse desde el primer día de la ausencia, manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación. Se deberá garantizar que el servicio esté cubierto con suficiente antelación y garantizan-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

do la incorporación progresiva de las personas sustitutas. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente al Servicio de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, quien autorizará la sustitución siempre y cuando estas personas reúnan igual capacitación técnica que las del equipo profesional inicial

6.3. EQUIPO PROFESIONAL: FUNCIONES

Las figuras profesionales realizarán tareas socioeducativas y de acompañamiento social.

Tal y como se define en el Anexo III al Decreto 185/2015, de 6 de octubre, la intervención socioeducativa sería aquella prestación técnica en virtud de la cual las personas que la reciben, mediante la relación educativa con una figura profesional, modifican actitudes y hábitos inadecuados y adquieren actitudes y hábitos adecuados para el desenvolvimiento autónomo y la integración social en cualquier contexto.

Puede desarrollarse a nivel individual, familiar, grupal y/o comunitario y en diversos contextos: el domicilio, educación doméstica y orientación a personas y familias en situación de crisis.

El acompañamiento social es la prestación más genuina y característica de los servicios sociales en virtud de la cual la persona participa en interacción con profesionales cualificados, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, a través del Servicio de Inclusión Social, es el responsable de asignar las tareas que deben realizarse para la adecuada prestación del programa.

La entidad adjudicataria deberá organizar las funciones del Equipo de profesionales de manera que se garantice una correcta gestión del mismo de una manera integral:

- Organizar el equipo de profesionales (permanente y sustituciones).
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos del programa.
- Dotar de las medidas, instrumentos y materiales de protección que puedan requerirse durante la implementación del programa.
- Introducir medidas de apoyo para la realización de las tareas propias de su ámbito de intervención que sean de carácter emergente y excepcional.
- Otras de análoga naturaleza que se pudieran considerar necesarias para el buen desarrollo del programa, y que se pudieran encomendar en coordinación con el Servicio de Inclusión Social como representante designado del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Para todo lo expuesto, la entidad licitadora deberá proponer una persona referente para la coordinación con el equipo técnico designado en el Servicio de Inclusión.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

6.4. APOYO AL EQUIPO PROFESIONAL

La entidad adjudicataria, además de la adscripción del equipo de profesionales para la gestión del programa, procederá a:

- Supervisar el adecuado cumplimiento de las principios éticos comunes a la profesión y orientadores de la práctica de la educación social del equipo contratado.
- Prestar el apoyo necesario al equipo profesional para que puedan desempeñar sus funciones.
- Asesorar al equipo profesional en base a los principios teóricos que sustentan el programa.

6.5. CALENDARIO

Las empresas licitadoras incluirán en el proyecto los calendarios de su personal, teniendo en cuenta lo propuesto en el apartado 6.2 sobre las jornadas laborales de los profesionales.

La jornada laboral debe contemplar las horas de presencia de los/as profesionales de los Pisos de Acogida (atención directa), junto con las horas de acompañamiento, gestiones, reuniones y supervisión.

El horario de trabajo deberá diseñarse para dar la mayor cobertura posible a las necesidades que puedan presentar las personas y familias, dando prioridad a las horas en las que sea más factible desarrollar las actuaciones programadas en sus respectivos planes de atención personalizados. Requisitos mínimos de obligado cumplimiento:

- Presencia de al menos una figura profesional durante el horario de mañana: 8:30 a 14:30.
- Presencia de al menos una figura profesional un mínimo de 3 tardes – a partir de las 16:30 - de lunes a viernes.
- La dedicación en fin de semana deberá ser de una figura profesional con una dedicación mínima de 4 horas en la franja horaria de 9:00 a 14:00.

Las incidencias de personal (altas, bajas, sustituciones, etc.) se comunicarán con carácter inmediato al Servicio Municipal de Inserción Social.

Cualquier modificación del calendario deberá comunicarse al Servicio Municipal de Inserción Social, con el fin de garantizar la cobertura de la asistencia de los Pisos de Acogida y el adecuado acompañamiento a las personas usuarias del mismo.

- Cómputo total de horas anuales establecido por el Convenio de Intervención Social de Álava vigente.
- Horario que se adapte a las necesidades de atención de las personas y familias residentes en las viviendas

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

6.6. ELABORACIÓN DE INFORMES PERIÓDICOS

La entidad adjudicataria del programa remitirá al Servicio de Inclusión Social documentación escrita que seguirá las pautas que se marquen desde el mismo, entre otros:

- Diario de campo semanal con la información relevante de cada vivienda.
- Informes mensuales con la ocupación, los accesos y salidas del programa.
- Memoria final que, además de los datos cuantitativos, valore la consecución de objetivos y validez de las estrategias implementadas según modelo acordado con el Servicio de Inclusión.

Todos estos Informes deberán ser entregados y registrados en las oficinas municipales correspondientes en soporte digital según el procedimiento actualizado de registro.

Cualquier comunicación realizada por vía telemática en la que figuren datos personales deberá realizarse encriptada, para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, según el modelo que se facilitará desde el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

El Servicio de Inclusión Social, por su parte, podrá solicitar otros informes que se consideren oportunos, así como todas las reuniones que se consideren precisas.

6.7. TOMA DE DECISIONES

El Programa se desarrollará durante la vigencia del contrato de acuerdo a los criterios que se emitan por el Servicio de Inclusión Social.

Durante el proceso de intervención y mediación socio-educativa con acompañamiento a las personas, si la entidad adjudicataria considera que pueden ser necesarias modificaciones a la misma, hará la propuesta de cambio al equipo técnico del Servicio de Inclusión que será quien tome las decisiones al respecto.

6.8. OTROS ASPECTOS:

Todos aquellos avisos o anuncios dirigidos al público en general que, en su caso, se realicen por la entidad adjudicataria deberán ser bilingües. En la documentación dirigida a las personas del programa se utilizará la lengua oficial que elijan; y deberán respetar la imagen corporativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, contando con la autorización previa del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

Cuando se prevea que en el programa se puedan realizar visitas, prácticas profesionales (alumnado en prácticas u otras casuísticas), demanda de datos, estudios, entrevista o actividades de análogas características, será el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia quien deberá autorizar las mismas, y si la actividad lo requiere, el equipo técnico del Departamento y/o la Jefatura del Servicio de Inclusión, realizará su supervisión.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

La entidad adjudicataria proporcionará al equipo profesional medios técnicos adecuados para el desarrollo de sus funciones y tareas, contando entre ellos con terminales de telefonía móvil para la comunicación entre sus integrantes y con el equipo técnico del Servicio de Inclusión Social. También, el o los equipos informáticos que permitan la elaboración de la documentación solicitada y el intercambio de correos electrónicos.

La entidad adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Vitoria–Gasteiz (Servicio de Inclusión), cuantos datos sean necesarios en relación con el funcionamiento del servicio.

Vitoria-Gasteiz, _____

Vitoria-Gasteiz, _____

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Anexo: Procesos esenciales en la atención a personas y familias en el programa de pisos de acogida

Proceso: Derivación	
Definición	Proceso que se inicia con la recepción de la demanda de la persona y finaliza con la decisión de acceso al programa o no, tras valoración del informe propuesta.
Objetivos	• Cubrir necesidades básicas • Valorar la adecuación de la persona o familia al programa según los requisitos administrativos y de necesidad
Estrategias	
Intervinientes	**Funciones**
Equipo derivante	• Recibir/realizar la demanda • Valoración de la situación de exclusión residencial y otras añadidas • Elaboración del informe propuesta
Equipo RRAA	• Lectura del informe • Valoración del recurso • Decisión • Comunicación

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

Proceso: Acogida	
Definición	Subproceso marcado por la adaptación de la persona o familia al recurso, que se inicia con la entrevista de presentación previa al acceso y que finaliza, tras un periodo de observación y diagnóstico, con la firma del plan de intervención.
Objetivos	• Conocer el funcionamiento de la vivienda • Establecer la alianza terapéutica / relación de ayuda con los nuevos profesionales • Completar el diagnóstico, contextualizado al nuevo recurso • Acordar el plan de intervención
Estrategias	
1. Informar sobre el funcionamiento y dinámica de la vivienda favoreciendo el ajuste a la misma. 2. Recabar cuanta información sea posible sobre su historia personal, dinámica actual y expectativas de futuro. 3. Establecer el vínculo profesional	
Intervinientes	**Funciones**
Equipo derivante (1)	• Mantener actuaciones (coordinaciones) y entrevistas acordes al plan de intervención en curso • Derivar el expediente coincidiendo con la renovación del compromiso de estancia o si la información inicial recogida supone una adaptación idónea al recurso.
Equipo RRAA (2)	• Entrevista inicial para conocer la adaptación de la persona / familia al recurso (2 – 3 semanas) • Trasladar la información entre el equipo educativo y el equipo derivante • Renovar el compromiso de estancia • Entrevistas diagnósticas tras la asunción del expediente • Informar a los agentes intervinientes externos de la naturaleza del programa y establecer las personas de referencia / contacto
Equipo Educativo (3)	• Informar a la persona / familia sobre la normativa del recurso y la dinámica de funcionamiento: reparto de tareas domésticas • Trasladar primeros desajustes en la adaptación al recurso para su abordaje en la entrevista inicial • Establecer un cuadro semanal tipo con las actividades de la persona o familia
Acciones Conjuntas	• Entrevista de presentación (1, 2 y 3) en la que se procede a la firma del primer compromiso de estancia • Valorar continuidad en el recurso (1-2) • Diseñar el nuevo plan de intervención (2-3) y reparto de acciones • Negociar y firmar las acciones derivadas del plan de intervención con la persona o familia (2-3).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

Proceso: Estancia	
Definición	Subproceso que comprende la intervención en sí, que se inicia con la firma del plan de intervención y finaliza con la propuesta de salida del recurso.
Objetivos	• Adquirir habilidades instrumentales que permitan el paso a vivienda independiente con garantías de éxito • Regularizar la situación jurídico-administrativa que permita el acceso a los derechos y recursos que la persona y familia pudiera ser beneficiaria y que otorgasen una estabilidad en la cobertura de sus necesidades básicas
Estrategias	
1. Disponer de los recursos de apoyo que resulten necesarios 2. Supervisar el desarrollo de las habilidades mantenidas en los ámbitos: formativo-laboral, convivencial y salud. 3. Acompañamiento social 4. Fomentar el auto-diagnóstico	
Intervinientes	**Funciones**
Equipo RRAA	• Entrevistas individuales de contenido psico-social • Informar y tramitar prestaciones y recursos • Acompañamiento y orientación en el proceso personal o familiar de toma de decisiones • Toma de decisión respecto a la continuidad o no de la persona o familia en el recurso • Coordinar con agentes implicados

Equipo Educativo	• Realizar las acciones y gestiones que se acuerden dentro del plan de intervención:
	  • Apoyo para adquirir habilidades de autonomía sin asumir tareas que puedan realizar las personas y familias en los sectores de vivienda, jurídico-administrativo y formativo-laboral.
	  • Supervisión de las tareas de mantenimiento de la vivienda
	  • Acompañamientos: los necesarios dentro del plan y siempre que sean aceptados por la persona con total respeto a su intimidad.
	• Traslado de información puntual y objetiva siempre que esta se refiera a situaciones de desprotección o maltrato, a alteraciones en la dinámica personal/familiar, la modificación en medios económicos y la que trasladen las personas de tipo personal.
	• Toma de decisiones en situaciones de emergencia ante la ausencia de referentes técnicos retomando la intervención a la mayor brevedad posible.
	• Contención emocional (escucha activa) en episodios de crisis personal o familiar y posterior informe al equipo técnico para su abordaje.
	• Diseño e implementación de proyectos grupales
	• Reconducir los desajustes convivenciales o de organización que se produzcan en un momento dado (individuales o grupales), trasladando esta información al Equipo de RRAA por si fuera necesario dar continuidad a la actuación.
	• Trasladar propuestas al equipo técnico sobre recursos, modificaciones del plan...

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	16/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4

Acciones Conjuntas	• Entrevistas de seguimiento: en aquellas situaciones en las que la dinámica en el recurso suponga el contenido principal o se valore la presencia del equipo educativo como elemento de refuerzo. • Coordinaciones periódicas

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura De Unidad De Recursos De Acogida De Inclusión Social De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/11/2019 12:12:07
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/17

GSM2DM73GYX7QWSCPXA3BZ5OH4