

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES

Departamento de Políticas Sociales



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Udala

Egiaratzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaratzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			



INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. CONTEXTO NORMATIVO
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROYECTO
 - 3.1. Atención en Emergencias
 - 3.2. Intervención Urgente
 - 3.3. Intervención Prioritaria
 - 3.4. Intervención Ordinaria
4. OBJETIVOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES
 - 4.1. OBJETIVO GENERAL
 - 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN
 - 5.1. LOCALIZACIÓN
 - 5.2. HORARIO DE ATENCIÓN
 - 5.3. INFRAESTRUCTURA
6. EQUIPO PROFESIONAL
 - 6.1. COMPOSICIÓN
 - 6.2. FUNCIONES
7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA
 - 7.1. PROYECTO DE GESTIÓN DEL Sº MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES
 - 7.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS
 - 7.3. EQUIPO PROFESIONAL: COORDINACIÓN
 - 7.4. APOYO AL EQUIPO PROFESIONAL
 - 7.5. CALENDARIO
 - 7.6. ELABORACIÓN DE INFORMES PERIÓDICOS
 - 7.7. OTROS ASPECTOS
8. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la gestión del Servicio Municipal de Urgencias Sociales que articula el acceso a servicios y prestaciones sociales en los supuestos ordinarios (siempre que se produzcan en el horario de cierre del resto de servicios sociales municipales o lo soliciten personas indomiciliadas) y de urgencia. También, ejerce funciones dentro del Plan Municipal de Emergencias del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El Servicio está adscrito al Servicio de Inclusión Social dentro del Departamento de Políticas Sociales.

2. CONTEXTO NORMATIVO

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en su artículo 2 reconoce el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales como un derecho subjetivo, dentro del marco de los requisitos generales para su acceso y de los requisitos específicos que regulan cada prestación o servicio.

A continuación, el artículo 3 define los titulares del derecho a los servicios sociales recogiendo en sus apartados 1 y 2 criterios de empadronamiento y residencia legal y efectiva. Sin embargo, y sin perjuicio a lo señalado en estos, el punto tercero reconoce a las personas que se encuentren en la Comunidad Autónoma del País Vasco el acceso a aquellos servicios y prestaciones que sean definidos como de urgencia social en la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (a los que añade los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, así como el acompañamiento social).

Posteriormente, el artículo 26 establece que reglamentariamente se regularán tanto el procedimiento de acceso ordinario como el de urgencia. A continuación, el artículo 27 establece que los servicios sociales de atención primaria de responsabilidad municipal posibilitarán el acceso de las usuarias y usuarios al conjunto del Sistema de Servicios Sociales.

Por su parte, el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales recoge en su capítulo III las disposiciones procedimentales, señalando en su artículo 16 los dos procedimientos de acceso: el ordinario y el urgente.

Para el primer tipo (artículo 17) establece que las personas interesadas acudan, con carácter general, al Servicio Social de Base que corresponda a su domicilio. Sin especificar, por el contrario, qué servicio debiera atender a quienes no cuentan con un domicilio en la ciudad.

El segundo procedimiento se desarrolla a partir del artículo 27, empezando por discriminar 2 contenidos diferentes situaciones de acceso urgente que modulan tanto el procedimiento de acceso como el contenido de la atención. A saber:

- a) situaciones de urgencia social, articulando el acceso inmediato a una primera atención de urgencia, muy limitada en el tiempo que, de requerirse el acceso a una alternativa de alojamiento, concluirá con la derivación a un

Gizarteratze Zerbitzua – Gizarte Politiken Saila
Servicio de Inclusión Social – Departamento de Políticas Sociales

2/14

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



servicio de alojamiento o centro residencial del Sistema Vasco de Servicios Sociales;

b) u otras situaciones de acceso urgente, articulando el acceso urgente y prioritario a una atención ordinaria de carácter temporal, que incluirá, en su caso, el acceso a un servicio de alojamiento o centro residencial del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

El artículo 28.1 define como situación de urgencia social la producida por un hecho imprevisto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para abordar desde el sistema Vasco de Servicios Sociales, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

El artículo 28.2 habilita el acceso al Sistema Vasco de Servicios Sociales en situaciones de urgencia social tanto a través de los Servicios Sociales Municipales como del Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales (ficha 2.6). Sin embargo, el punto 4 establece la actuación del segundo cuando las situaciones acontezcan fuera del horario ordinario de los servicios sociales municipales o requieran del acceso a una alternativa de alojamiento diferente al piso de acogida (ficha 1.9.1).

Finalmente, y de manera común, el punto 3 establece que la primera atención de urgencia, o atención inmediata, consistirá en proceder a una valoración provisional de necesidades, sujeta a valoración posterior, y siempre que resulte necesario:

- a) desplazarse al lugar en el que se haya producido la urgencia social para atender in situ a las personas afectadas por la misma;
- b) detectar in situ las situaciones de necesidad;
- c) acompañar a la o las personas afectadas a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias;
- d) derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan y, en particular, en su caso a los servicios de alojamiento y centros residenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a través del Departamento de Políticas Sociales viene prestando el servicio de atención de las urgencias sociales desde su creación. En este sentido, desarrolla el servicio de coordinación a urgencias sociales que aparece descrito en la ficha 2.6 del su Anexo I apartado B, dentro de los servicios y prestaciones económicas de competencia foral, contemplando las siguientes prestaciones:

1. De Servicios Sociales:

- Información
- Valoración

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/19


B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



- Diagnóstico
- Orientación
- Acompañamiento Social
- Intervención psicosocial, en particular con fines de contención emocional

2. Complementarias, en su caso, transporte, manutención, alojamiento de urgencia

Por este motivo, el Convenio Marco de cooperación entre el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la Diputación Foral de Álava para la reordenación de competencias en materia de servicios sociales de 1 de diciembre de 2016, anexo 7, establece que disponiendo el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de un Servicio Municipal de Urgencias Sociales, ambas instituciones acuerdan colaborar en su financiación y crear una Mesa técnica interinstitucional para analizar la citada ficha e ir tomando las decisiones oportunas.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROYECTO

El servicio organiza su intervención en virtud de lo señalado en el Procedimiento de Actuación en Casos de Atención a Situaciones de Urgencia Social (Anexo I) y los acuerdos existentes con el Instituto Foral de Bienestar Social.

La atención del servicio se inicia siempre por el traslado sin cita previa, bien de la persona afectada o por parte de terceras personas, instituciones... de la necesidad de recibir una atención social que según la percepción de quien la realiza, requiere de una atención inmediata.

En un segundo momento, siempre en función de la información trasladada y la valoración profesional, podrán articularse 4 tipos de respuestas diferentes:

3.1. Atención en Emergencias

Intervención que se realiza ante una situación excepcional provocada por un hecho imprevisible, debido a causas naturales o provocadas, que afecta a un conjunto de personas o colectividad. De manera habitual este tipo de intervención precisa que se desarrolle en el mismo lugar en que acontecen los hechos.

Posibles supuestos: atentado terrorista, accidente múltiple de tráfico, terremoto, inundaciones, pandemia...

Referencias:

- Plan de Emergencias Municipal de Vitoria-Gasteiz (PEMVG) y en el "Procedimiento de actuación del Grupo Logístico" de dicho plan.
- Plan de Emergencias del Territorio Histórico de Álava

Ámbito: THA

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



3.2. Intervención urgente:

Atención inmediata e ineludible que se precisa ante aquella situación de desprotección social que surge de forma inesperada, por un hecho del que puede ser o no consciente la persona o familia en la que incide. En consecuencia, se articula el acceso inmediato a una primera atención de urgencia cuyo objetivo es evitar que esta situación se agrave y/o genere mayor perjuicio a la persona o familia afectada por alguna de las problemáticas que se contemplan como supuestos de urgencia. A saber:

- Situaciones de desprotección sobrevenida (personas mayores con desorientación, maltrato o abandono de personas cuidadoras).
- Situaciones de desprotección sobrevenida o abandono de menores o menores no acompañados.
- Situaciones de Violencia Machista o de Violencia Doméstica.
- Situaciones de urgencia social derivadas de circunstancias excepcionales (demoliciones o fallos estructurales de la vivienda, accidentes domésticos, incendio, inundación u otros siniestros).
- Situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud (altas hospitalarias o enfermedad de personas con falta de autonomía personal o de las personas que ejercen de cuidadoras, sin apoyo familiar y social suficiente y/o escasez de recursos económicos).
- Situaciones de desahucio con lanzamiento de vivienda inminente en situación de vulnerabilidad social.

La atención implica la prestación de recursos o servicios de ayuda y/o actuaciones de acompañamiento presencial y sostenimiento personal intenso asociado a la situación de urgencia.

Ámbito: THA. Este supuesto se corresponde con el servicio de coordinación a urgencias sociales que aparece descrito en la ficha 2.6

Referencia: procedimiento de actuación en casos de atención a situaciones de urgencia social (Anexo I)

3.3. Intervención prioritaria:

Atención prioritaria o preferente de aquellas situaciones que de atenderse por vía ordinaria podría implicar perjuicios o aumentar la dificultad de la situación, pudiendo derivar en una urgencia social. Podrían ser:

- Situaciones que requieren contención emocional, escucha activa, mediación pronta y posible articulación de recursos (desajustes convivenciales/ situaciones de crisis en el ámbito familiar o social tales como conflicto relacional

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			



manifiesto entre progenitores y descendientes, entre personas mayores y quienes ejercen sus cuidados, entre personas convivientes...).

- Situaciones de exclusión residencial de personas indomiciliadas. Esto es: aquellas que residen en un espacio público o en una vivienda insegura o inadecuada en los siguientes supuestos:
 - Por una parte, quienes solicitan prestaciones básicas (alimentación, alojamiento) para su asentamiento en la ciudad y en ese momento afirman residir en un espacio público o en una vivienda inadecuada (espacio no diseñado a tal efecto). Esta intervención podría tener una continuidad en la modalidad ordinaria durante 30 días.
 - Por otra, personas con situaciones contrastadas y continuadas de sinhogarismo cuando soliciten iniciar o retomar la atención por parte de los Servicios Sociales. Siempre y cuando no tengan reconocida previamente una situación de exclusión social.
 - Finalmente, personas que se encuentran de manera transitoria en la ciudad y solicitan apoyos para trasladarse a otros municipios.

Ámbito: municipio de Vitoria-Gasteiz

3.4. Intervención ordinaria:

Aquella que se realiza de forma programada motivada por necesidades ya existentes previas a su traslado pudiendo articularse o no la aplicación de recursos, servicios y programas.

En este sentido, el SMUS puede recibir demandas de personas asentadas en la ciudad que entienden requerir de una tramitación prioritaria de prestaciones, pero que no encajan en los supuestos de urgencia social. En estos casos, la actuación podrá consistir en acciones de información, orientación y, si fuera conveniente, derivación a una atención ordinaria (nueva o en curso) a través del resto de equipos de servicios sociales municipales.

Ámbito: municipio de Vitoria-Gasteiz

4. OBJETIVOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES

4.1. OBJETIVO GENERAL: Acoger, informar, valorar, orientar y responder con inmediatez a situaciones de necesidad en relación con las personas y sus condiciones de vida y convivencia, respetando, motivando y promoviendo su autonomía y capacidad de decisión, mediante un abordaje integral y personalizado, utilizando sus propios recursos y aquellos que los diferentes sistemas de protección social ponen a disposición de la ciudadanía.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar la primera acogida en situaciones de urgencia que presenten las personas que lo precisen, durante las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año.

Gizarteratze Zerbitzua – Gizarte Politiken Saila
Servicio de Inclusión Social – Departamento de Políticas Sociales

6/14

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	7/19


B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



- Atender situaciones de emergencia social (siniestros), en coordinación con los organismos pertinentes, facilitando una respuesta adecuada y coordinada en la situación acontecida.
- Articular el acceso a servicios y prestaciones sociales en los supuestos ordinarios (siempre que se produzcan en el horario de cierre del resto de servicios sociales municipales o lo soliciten personas indomiciliadas).
- Intervenir (valorar, informar, orientar y acompañar en aquellos casos que resulte necesario) en los supuestos señalados dentro del contexto espacio-temporal que caracteriza a la intervención de urgencia.
- Atender al colectivo de personas en tránsito e indomiciliadas en la ciudad que lo soliciten
- Intervención específica y en el ámbito de sus competencias dentro del Programa Municipal para promover el desarrollo de unas fiestas seguras en materia de violencia machista.
- Ejercer de observatorio social, como dispositivo preventivo de necesidades sociales emergentes o instauradas.
- A partir del análisis de las demandas sociales recibidas y de la coordinación con otros Servicios, Organismos y/o instituciones, elevar las oportunas propuestas al órgano correspondiente con el fin de mejorar la eficacia de las acciones sociales.

5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1. LOCALIZACIÓN: El Servicio Municipal de Urgencias Sociales tiene su ubicación en la Calle San Antonio, número 10-bajo.

No obstante, esta ubicación pudiera trasladarse a otro lugar según las necesidades del Servicio de Inclusión Social, por acomodación de los recursos en otra edificación o por otras necesidades del Departamento. Por ello, su organización y funcionamiento deberán ajustarse a las condiciones señaladas en este pliego y a la ubicación que determine el Departamento de Políticas Sociales.

5.2. HORARIO DE ATENCIÓN: El Servicio Municipal de Urgencias Sociales funcionará los 365 días del año, durante 24 horas al día, 14 de ellas de manera presencial (de 8 a 22 horas) y 10 en guardia localizada (22 a 8 horas).

Además, durante el periodo de fiestas del municipio de Vitoria-Gasteiz (noches del 24 a 25 de julio, y del 4 al 9 de agosto), reforzará el servicio de guardia localizada con dos figuras profesionales: profesionales del trabajo social y psicólogo/a.

Por último, prestará los servicios que se determinen desde el Departamento de Políticas Sociales cuando se active el plan de emergencias y se requiera de un refuerzo para la posible atención derivada.

5.3. INFRAESTRUCTURA: El Departamento de Políticas Sociales aportará local, mobiliario y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y otros,

Gizarteratze Zerbitzua – Gizarte Politiken Saila
Servicio de Inclusión Social – Departamento de Políticas Sociales

7/14

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	8/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			



de mantenimiento de las instalaciones durante todo el periodo de vigencia del contrato.

También se encargará de instalar y/o mantener aquellos elementos de seguridad establecidos en el Plan de Emergencias del edificio.

El local donde se ubica el Servicio Municipal de Urgencias Sociales está integrado en el núcleo poblacional de Vitoria-Gasteiz y reúne condiciones de seguridad y salubridad. Se encuentra en buen estado de conservación, con una distribución de su superficie acorde a los objetivos del programa.

6. EQUIPO PROFESIONAL

6.1. COMPOSICIÓN: equipo multidisciplinar integrado por:

- Coordinador/a Responsable: con dedicación de una jornada laboral completa, de cómputo anual; y con la flexibilidad y disponibilidad horaria necesaria para la buena marcha del Servicio.
- Psicólogo/a: con dedicación de una jornada laboral completa, de cómputo anual y con la flexibilidad y disponibilidad horaria necesaria para la buena marcha del servicio en función de las necesidades de atención existentes.
- Profesionales del Trabajo Social con un total de 6 jornadas laborales completas, en cómputo anual, manteniendo un mínimo de 2 profesionales por turno, y con la flexibilidad y disponibilidad horaria necesaria para la buena marcha del servicio en función de las necesidades de atención existentes.

6.2. FUNCIONES:

Serán funciones del equipo de atención profesional todas aquellas acciones derivadas del proceso de intervención psicosocial en el contexto de la atención de urgencia con ajuste a una temporalidad limitada.

Atenderá además aquellas demandas ordinarias de atención en horario de cierre de los Servicios Sociales Municipales, y de personas indomiciliadas que lo soliciten.

La intervención en situaciones de urgencia o de emergencia social comprende las tareas de valoración, orientación y diagnóstico avanzado de necesidades sociales, con especial incidencia en la disponibilidad de recursos socio-personales para la resolución de situaciones de necesidad. Su característica esencial es la inmediatez en la intervención y la resolución de situaciones complejas con alto nivel de autonomía. Concluye con la posterior derivación, si procede, al Sistema Vasco de Servicios Sociales para continuar el proceso de intervención y acompañamiento social.

De esta manera el Servicio Municipal de Urgencias Sociales, en consonancia a lo recogido en el punto 2 del presente pliego técnico, constituye el espacio de atención sobre en el que se reglamenta el acceso urgente al Sistema Vasco de Servicios Sociales y que ejecuta el procedimiento básico de intervención.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	9/19


B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



Este procedimiento se desarrolla en el artículo 19 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales que en su punto 4 atribuye la responsabilidad para su coordinación en un profesional o una profesional del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Y, en concreto, el apartado a) indica que en la fase inicial del procedimiento, la responsabilidad recaerá en una trabajadora o trabajador social del Servicio, salvo que por la naturaleza de la intervención se estime mas adecuado que la función de referencia recaiga en otra figura profesional.

Acorde a esta ordenación, la primera atención a la persona que realiza la demanda será realizada por la figura profesional del trabajo social quien en primera instancia:

- Realizará la acogida y escuchará la demanda de la persona o familia. En el caso de estar o haber estado atendido por parte de los Servicios Sociales Municipales, revisará el expediente social y la documentación disponible.
- Discriminará si la demanda responde a un supuesto de urgencia y se adecua a los criterios para una intervención urgente. En caso contrario, derivará a la persona/familia al Servicio que le atiende o al Servicio Social de Base que corresponda por domicilio habitual. Previamente, en las situaciones que así lo requieran, se realizará la oportuna contención emocional del posible impacto derivado de la vivencia de una situación de crisis.

Posteriormente, y de manera conjunta con la figura profesional de la psicología en el caso de valorarlo preciso:

- Diseñará, implementará, realizará Planes de Intervención Personalizados (seguimiento, acompañamiento, itinerarios de inclusión), adaptados a la temporalidad de las intervenciones. Pudiendo:
 - Facilitar a las personas que lo demanden información sobre los recursos sociales existentes tanto del Sistema Vasco de Servicios Sociales como de otros sistemas de protección.
 - Decidir con autonomía cuáles serán los recursos sociales (programas y servicios) de los que dispone el Departamento de Políticas Sociales y otros del IFBS a aplicar en la situación concreta.
- Una vez finalizada la intervención de urgencia, y en aquellos casos que resulte preciso, realizarán la coordinación profesional con los servicios sociales municipales o dependientes de otra institución para realizar el seguimiento de la situación, mantener la atención continuada o valorar la continuidad de los recursos aplicados.
- Durante el proceso de atención y acompañamiento personal, la entidad adjudicataria cuando considere que pueden ser necesarias modificaciones en el Plan de Trabajo Individual, hará la propuesta de cambio al equipo técnico del Servicio referente, que tomará las decisiones al respecto.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			



El/la profesional de la psicología participará de manera prioritaria en aquellas intervenciones derivadas de desajustes convivenciales siendo las más significativas las situaciones de riesgo o de desprotección infantil o adolescente, de violencia machista o doméstica, incluyendo también el trato inadecuado o maltrato a personas mayores. En este contexto, potenciará la intervención de la figura del trabajo social, para lo cual:

- Realizará la contención emocional y reducirá los niveles de ansiedad derivados del impacto de la situación en la persona o grupo de convivencia a través de la aplicación de técnicas validadas en el campo de la psicología y de aplicación por estos profesionales.
- Identificará y evaluará las variables de índole psicológico explicativas en la demanda aplicando, corrigiendo e interpretando las baterías e instrumentos de evaluación propios de la disciplina, si fuera preciso, y las incorporará al análisis funcional de la situación, en el diseño de la intervención y elaboración del pronóstico. En las situaciones de posible desprotección infanto-juvenil será la figura encargada de realizar la valoración del daño emocional acorde a lo indicado en el instrumento Balora.
- Discriminará los recursos y apoyos personales/familiares para afrontar crisis vitales y favorecerá su puesta en práctica siguiendo el esquema y orientación de la terapia breve estratégica.
- En el ámbito de la atención a emergencias realizará la primera intervención psicológica a través de intervenciones del ámbito de la psicología orientadas a paliar y prevenir los efectos psicológicos de los eventos traumáticos a corto, medio y largo plazo.

La figura de coordinación será la encargada de la supervisión de las intervenciones del equipo y supondrá la referencia para la coordinación continua y desde un cauce estable con el equipo técnico de profesionales municipales. Más allá de que la propia entidad quiera participar en las reuniones de coordinación con otra persona designada a tal fin.

Sin perjuicio a lo anterior, cuando el número de demandas tanto presenciales como telefónicas superen la dotación personal, realizará la primera atención para garantizar la respuesta rápida a las situaciones de urgencia. También será la encargada de realizar esa primera atención o acompañar en el seguimiento al resto de figuras profesionales en aquellas demandas que presenten una mayor complejidad.

Además, cualquiera de los servicios sociales municipales podrá contar con el asesoramiento del equipo profesional del SMUS en el desarrollo de aquellas intervenciones de urgencia que realicen en sus propios servicios, por el conocimiento de recursos y trámites asociados a la urgencia.

Por otra parte, y como servicio esencial en la respuesta a las situaciones de carencia de alojamiento, se configura como agente centralizador de las plazas disponibles, informando de la disponibilidad a los servicios sociales municipales que así lo

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	11/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



demanden y autorizando su ocupación siempre acorde a los criterios establecidos por el Servicio de Inclusión Social.

Las figuras profesionales del Servicio Municipal de Urgencias Sociales tendrán autorización para acceder a la base de datos que el Departamento de Políticas sociales tiene habilitada para el registro de las personas o familias, las intervenciones que se desarrollan con ellas y la gestión de recursos: sistema GESIS. De esta forma, tendrán acceso a la información existente relativa a intervenciones en curso o pasadas y, por su parte, registrarán en el sistema todas sus actuaciones según el procedimiento establecido. Además, utilizarán la herramienta para generar los informes u otros documentos que deriven de la intervención personal-familiar o que en un momento dado pudieran ser requeridos.

7. 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:

7.1. PROYECTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES:

Las entidades licitadoras deberán presentar un Proyecto Técnico conforme a lo establecido en este Pliego de Condiciones Técnicas, esto es, un Programa-Proyecto de gestión del Servicio Municipal de Urgencias Sociales, donde se recojan los siguientes contenidos:

- Gestión y organización del Servicio.
- Metodología de la intervención y herramientas que posibiliten el desarrollo de las acciones y el acompañamiento en los itinerarios individualizados.
- Sistema de evaluación.
- Coordinación con el Departamento de Políticas Sociales.
- Apoyo técnico al equipo de profesionales.

7.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS

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

- Coordinador/a Responsable: atendiendo a los niveles de complejidad y autonomía que requieren sus tareas, lo podrán desempeñar personas que dispongan de alguna de las titulaciones que a título orientativo se recogen en los niveles 1 y 2 del Convenio colectivo para el Sector de Intervención Social de Alava, siempre que dispongan de las destrezas y conocimientos para el desempeño de las funciones indicadas y se ajusten a lo indicado en la Ley 12/2008 para la coordinación de la intervención en la fase inicial del procedimiento de atención.
- Psicólogo/a: atendiendo a los niveles de complejidad y autonomía que requieren sus tareas, lo podrán desempeñar personas que dispongan de

Gizarteratze Zerbitzua – Gizarte Politiken Saila
Servicio de Inclusión Social – Departamento de Políticas Sociales

11/14

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	12/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



alguna de las titulaciones que a título orientativo se recogen en el nivel 1 del Convenio colectivo para el Sector de Intervención Social de Alava, siempre que dispongan de las destrezas y conocimientos para el desempeño de las funciones indicadas.

- o Profesionales del Trabajo Social: atendiendo a los niveles de complejidad y autonomía que requieren sus tareas, lo podrán desempeñar personas que dispongan de alguna de las titulaciones que a título orientativo se recogen en el nivel 2 del Convenio colectivo para el Sector de Intervención Social de Alava, siempre que dispongan de las destrezas y conocimientos para el desempeño de las funciones indicadas y se ajusten a lo indicado en la Ley 12/2008 para la coordinación de la intervención en la fase inicial del procedimiento de atención.

Sustitución de los/as Profesionales: 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 garantizando 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, quien autorizará la sustitución siempre y cuando estas personas reúnan igual capacitación técnica que las del equipo profesional inicial.

7.3. EQUIPO PROFESIONAL: COORDINACIÓN

La entidad adjudicataria deberá organizar las funciones y tareas del Equipo de profesionales de manera que se garantice una correcta gestión del Servicio Municipal de Urgencias Sociales de una manera integral:

- o Organizar el equipo de profesionales.
- o Designar la figura de coordinación.
- o Coordinar con los Servicios Sociales Municipales u otras entidades necesarias para el desarrollo del programa: participación en reuniones, realización de informes, fichas y registros, documentación específica en el ámbito de su actuación.
- o Otras de análoga naturaleza que se pudieran considerar necesarias para el buen desarrollo del programa, y que se pudieran encomendar en coordinación con el Departamento de Políticas Sociales.

Para ello, la entidad licitadora deberá proponer una persona referente para la coordinación con el equipo técnico de profesionales municipales.

7.4. APOYO AL EQUIPO PROFESIONAL

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

- o Supervisar el trabajo del equipo del programa contratado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/19


B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



- 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.
- Asesorar en temas y casuística de difícil abordaje.
- Diseñar e implementar un programa de formación

7.5. CALENDARIO

El Servicio Municipal de Urgencias Sociales funcionará los 365 días del año, las 24 horas del día.

La entidad adjudicataria deberá confeccionar los calendarios de su personal, teniendo en cuenta que las jornadas laborales serán de 8 horas de la mañana a 22 horas de la noche, con presencia directa en el Servicio. A partir de ese horario, el servicio dispondrá de localización permanente, para intervenir si fuera preciso, en la ubicación que se requiera: domicilios particulares, servicios sanitarios, policiales, en la calle.

El horario del Servicio de Urgencias Sociales con presencia directa, en sentido estricto, debe ser cubierto con, al menos, 2 profesionales del Trabajo Social por cada turno que se establezca.

Durante toda la jornada, la figura de Coordinación-Responsable del Equipo de trabajo estará disponible, mediante sistemas de localización, además de realizar su jornada laboral ordinaria en el turno de mañana. En sus periodos vacacionales esta responsabilidad recaerá sobre otra figura del equipo profesional y será comunicado al Servicio de Inclusión Social.

La formación y supervisión técnica deberá contemplarse en el calendario.

Al inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria entregará al Servicio de inclusión los calendarios de su personal durante en el horario de atención indicado.

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

Cualquier modificación del calendario deberá comunicarse al Servicio de Inclusión Social, con el fin de garantizar la cobertura del Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

7.6. ELABORACIÓN DE INFORMES PERIÓDICOS

La entidad adjudicataria del programa remitirá al Servicio de Inclusión Social informes escritos que seguirán las pautas que se marquen desde el mismo, entre otros:

- Memoria Anual.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	14/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			



- Una justificación económica de los gastos realizados en relación al fondo de maniobra facilitado por el Departamento de Políticas Sociales y de cualquier otro gasto en relación a la gestión en caso de ser requerido.
- Informe trimestral de atenciones realizadas en función de casuísticas de atención y respuestas de intervención.

Todos estos Informes deberán ser entregados y registrados en soporte informático y por correo electrónico, encriptado, 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.

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.

7.7. 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.
- Cuando se prevea que en el programa se puedan realizar visitas, prácticas profesionales (alumnado en prácticas u otras casuísticas), demanda de datos, estudios, entrevistas... o actividades de análogas características, será el Departamento de Políticas Sociales quien deberá autorizar las mismas, y si la actividad lo requiere, el equipo técnico del Departamento realizará su supervisión.
- 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 con conexión a internet para el intercambio de mensajes, correos electrónicos y documentación necesaria, de forma ágil e inmediata, con el equipo técnico del Servicio de Inclusión Social, dada la movilidad que el desarrollo de las tareas del servicio requiere.
- La entidad adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Servicio de Inclusión) cuantos datos sean necesarios en relación con el funcionamiento del servicio.

8. 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 social a

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	15/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE



las personas y la adecuación de la implementación del Servicio Municipal de Urgencias Sociales, y que marcarán las pautas al Equipo de trabajo del SMUS.

- Coordinación: el Servicio de Inclusión Social, será el referente en cuanto a coordinación y seguimiento de este Programa, estableciéndose un plan de coordinación y supervisión a seguir, sin perjuicio de que se celebren otras reuniones cuando el Servicio 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 con una periodicidad trimestral, siendo el marco donde se pongan en común los siguientes aspectos del programa:
 - La programación global.
 - El seguimiento del programa a nivel global
 - Aspectos económicos y administrativos, debiendo presentar informe de gastos detallado de los diferentes capítulos previstos en el pliego cuando lo requiera el Departamento de Políticas Sociales.
 - Informes trimestrales de tipología de casuística y respuestas de intervención.
 - La memoria anual del servicio (técnica y económica), de seguimiento del servicio. Todos los temas que surjan del seguimiento del servicio.
- El Ayuntamiento desde su Departamento de Políticas Sociales dispondrá de un local en el que se ubicarán las figuras profesionales de la entidad adjudicataria que ejecutará el contrato objeto de esta contratación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	16/19



B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE

Anexo I: Procedimiento de actuación en casos de atención a situaciones de urgencia social

CONCEPTOS BÁSICOS

Urgencia Social: urgencia social es la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia e inmediata y que puede precisar o no de una intervención urgente.

En concreto y como ejemplo de estas situaciones:

- Personas en situación de desprotección sobrevenida:
 - Personas mayores en situación de pérdida y/o desorientación
 - Maltrato y/o situaciones de abandono o de ausencia sobrevenida de la persona cuidadora
 - Personas menores de edad en situación de desprotección
 - Menores no acompañados
- Situaciones de violencia machista y de violencia doméstica
- Personas en situaciones de urgencia social derivadas de situaciones excepcionales: accidente de circulación, incendio, inundación u otros siniestros.
- Situaciones de desahucio con lanzamiento de vivienda inminente.
-

Excepción: en los supuestos que se haya comunicado o valorado la existencia de probables indicadores de abuso sexual infantil se actuará según los protocolos vigentes.

Emergencia Social: situación provocada por un hecho imprevisible, debido a causas naturales o provocadas que afecta a un conjunto de personas o colectividad, precisando que la intervención se desarrolle en el mismo lugar en que acontecen los hechos. Ej: atentado terrorista, accidente múltiple de tráfico, terremoto, inundaciones, pandemias, incendios...

Este aspecto se desarrolla en el Plan de Emergencias Municipal de Vitoria-Gasteiz.

CRITERIOS PARA LA INTERVENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA SOCIAL

Todas las personas que presentan una situación de urgencia social serán **atendidas de forma inmediata en el servicio social Municipal al que lleguen** (independientemente de su filiación, existencia de una atención previa, condición de residente o transeúnte y tipo de problemática).

En los casos en los que un servicio social Municipal recepcione una demanda social urgente realizará una valoración inicial de necesidades. Si las personas que realizan la demanda ya son atendidas en otros servicios municipales se coordinarán con éstos para pautar la intervención.

El SMUS realizará la intervención cuando la demanda social urgente la realizan terceros y la persona o familia no es atendida.

1
6

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			

En aquellas situaciones de urgencia social que afecten a un grupo de personas (3 o más personas sin relación de parentesco o más de 2 unidades de convivencia) la intervención será realizada por el SMUS (ratificado por la Dirección del Departamento de Políticas Sociales)

Además, el SMUS realizará una función de asesoramiento y/o acompañamiento a los/las profesionales de los servicios sociales por su conocimiento de los recursos sociales para la respuesta a situaciones de urgencia social y disponibilidad de plazas de urgencia.

Todas las atenciones a situaciones de urgencia social fuera del horario de atención de los Servicios Sociales Municipales (de 9:00 a 14:00) serán realizadas por el SMUS.

PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN EN LOS SUPUESTOS DE URGENCIA

Acogida y primera valoración

El personal administrativo recibirá a la persona (salvo en aquellos recursos en los que no existe esta figura) y verificará si la persona está atendida en los Servicios Sociales Municipales y si tiene profesional de referencia.

Según lo planteado por la persona trasladará la información a su referente en caso de tenerlo en ese Servicio o a la Responsable o profesional disponible (T. Social, Psicólogo-a, Educador/a Social).

En el servicio se decide qué profesional atiende la urgencia.

Dicha profesional atenderá teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Si se considera oportuno recabará información del profesional de referencia u otros profesionales.

Con la información recogida determinará si la situación requiere una atención urgente, preferente u ordinaria.

- Atención urgente

En caso de atención por parte de referente se hará registro en gesis de la intervención realizada.

En caso de ser atendido por otra profesional distinta a la referente se abrirá una IPP en gesis y se registrará la actuación.

En los casos inactivos se reactiva gesis y se procede en función de lo establecido previamente (si se es o no profesional referente)

En casos nuevos se genera expediente gesis y se procede en función de lo establecido previamente (si se es o no profesional referente)

- Atención preferente

Si se determina que la atención es preferente se coordinará con el servicio que corresponda y se dará una cita en menos de 48 horas con su profesional referente y una segunda cita en el plazo de 5 días.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			

En casos nuevos o reactivados se asignará profesional referente y se dará una cita en menos de 48 horas y una segunda cita en el plazo de 5 días. Para dar la cita se coordinará con la responsable del SSM al que corresponda la atención.

Intervención y aplicación de recursos

Toda aquella intervención de urgencia tenderá a finalizarse en el servicio donde se ha recibido la demanda social urgente y se ha iniciado la intervención.

Se podrá derivar la intervención al SMUS cuando:

- La urgencia se reciba fuera del horario de atención del servicio.
- Una vez finalizado el horario de atención del servicio es necesario dar continuidad a la intervención.
- La intervención o el procedimiento de implementación de recursos requiera de la participación del SMUS.

Cierre de la intervención relativa a la demanda social urgente

En el caso de que haya atendido la urgencia el/la profesional referente, éste dará continuidad a la intervención con la persona o familia.

En el caso de que la continuidad de la atención corresponda a otras figuras profesionales distintas a quien ha realizado la intervención de urgencia y/o la propuesta de recursos:

- Se informa a la persona atendida qué servicio social es o será su referente.
- En los casos nuevos y reactivados se informa a la responsable del SSM correspondiente sobre la intervención realizada en las 24 horas laborables posteriores a la actuación de urgencia
- Se coordinará telefónicamente con la profesional referente en las 24 horas laborables posteriores a la actuación de urgencia
- En el caso de otras instituciones se actúa según los protocolos establecidos

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOMEZ PEREZ DE CARCAMO, AMALIA (Jefatura de Servicio de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/04/2025 12:15:57
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/19
 B3ULTJI7PITCYRXXBDS6MV7WRE			