

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN Y
MEDIACIÓN SOCIO-EDUCATIVA EN MEDIO ABIERTO,
DIRIGIDO A PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE
EXCLUSIÓN ("HURBIL")**

Departamento de Políticas Sociales



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

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)	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/23



4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ

ÍNDICE

EPÍGRAFE	PAG
1. FUNDAMENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.1. Objeto del Contrato.	
1.2. Contexto Normativo.	
1.3. Contexto Teórico.	
1.4. Marco de actuación.	
1.5. Modelos y Enfoques de la Intervención.	
1.6. Organización Funcional.	
1.7. Ámbitos de Intervención.	
2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROYECTO	9
2.1. Definición.	
2.2. Población destinataria.	
2.3. Perfiles de atención.	
2.4. Objetivo general y objetivos específicos.	
2.5. Objetivos generales y objetivos específicos del Equipo HURBIL "Alta Intensidad".	
2.6. Organización del Servicio.	
3. OBLIGACIONES	12
3.1. Obligaciones del Ayuntamiento.	
3.2. Obligaciones de la Entidad Adjudicataria.	
4. FUNCIONES	17
4.1. Funciones Comunes del Equipo HURBIL "Alta intensidad"	
4.2. Funciones de las figuras profesionales del Equipo de Intervención y Mediación Socioeducativa.	
5. EVALUACIÓN y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	21

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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 (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



1. FUNDAMENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

1.1. Objeto del contrato

El objeto del Contrato es el desarrollo de la intervención y mediación socioeducativa en medio abierto, dirigida a personas mayores de edad en situación de riesgo o exclusión social, y en todo caso sin hogar, del municipio de Vitoria-Gasteiz.

Este recurso está recogido como una de las alternativas de prestación técnica en el anexo I, ficha 1.3, Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial, del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Se desarrolla vinculado y en colaboración estrecha con el Equipo Municipal "Hurbil", de alta intensidad en la atención, que organiza su intervención de acuerdo al marco normativo, técnico, objetivos y funciones señaladas en el presente pliego.

Depende de la Jefatura del Servicio de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales.

1.2. 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.

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 1.3, recoge como uno de los servicios de la atención primaria la intervención socioeducativa y psicosocial,

Egiaztezeko 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 (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

definiendo la misma como "el conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial (individual, familiar, grupal), que pueden desarrollarse tanto en el domicilio (educación doméstica, intervención familiar básica), como en el entorno comunitario (educación de calle, intermediación sociocultural). Asimismo, señala que "las personas en riesgo de exclusión" conforman uno de los colectivos diana de la población destinataria del recurso.

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, relacionales y materiales.

En relación a la situación de aquellas personas que dentro del municipio de Vitoria-Gasteiz se encuentran en posiciones que pudieran considerarse no inclusivas, debe mencionarse el Decreto Foral 8/2018, del Consejo de Gobierno Foral de 20 de febrero, que regula el reconocimiento de la situación de exclusión social en el ámbito del Territorio Histórico de Álava detallando los requisitos administrativos.

El V Plan Vasco de Inclusión de Gobierno Vasco 2022-2026, 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 pública.

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 advertía sobre el agravamiento de la falta de vivienda en prácticamente todos los Estados miembros. Posteriormente, la Resolución del Parlamento Europeo, de 24 de noviembre de 2020, recogía que "la carencia de hogar se considera una de las formas más graves de pobreza y privación". En consecuencia, la Declaración de Lisboa sobre la plataforma Europea para combatir el sinhogarismo, de 21 de junio de 2021, recogió entre sus compromisos que "ninguna persona dormirá a la intemperie". Con anterioridad, la Resolución del Parlamento Europeo, de 21 de enero de 2021, recomendaba a los Estados miembros establecer mecanismos para garantizar la seguridad de las personas sin hogar y adoptar medidas más efectivas para su reducción y erradicación.

En 2022, el Gobierno de España y las Comunidades Autónomas adoptaron un Acuerdo Marco para dar solución al sinhogarismo. El 11 de julio de 2023, tras la evaluación de la Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020, el Consejo de Ministros aprueba la Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030. Esta, entre otras acciones, propone el impulso de los programas de baja exigencia como estrategia para el logro del Objetivo específico 1: Prevenir la cronificación del sinhogarismo de calle. No obstante, el mismo documento reconoce la necesidad de colaborar con las Comunidades

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

3

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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



Autónomas y las entidades locales, en tanto que el despliegue de algunas líneas de acción recae bajo su competencia y sobre las cuales las comunidades autónomas ya han legislado con anterioridad.

Esta estrategia nace del compromiso de dar una respuesta integral a la situación de estas personas desde un planteamiento global y coordinado de todas las administraciones públicas, a través de un marco de acción conjunta que permita impulsar políticas que mejoren la situación de las personas sin hogar, una de las expresiones más graves de la exclusión y vulnerabilidad social de nuestra sociedad.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, la II Estrategia Vasca contra la exclusión residencial grave (2024-2028), pretende articular, orientar e impulsar políticas públicas para prevenir, abordar y, en la medida de lo posible, erradicar las situaciones de exclusión residencial grave. La estrategia mantiene el foco en la persona, pero refuerza el enfoque de atención personalizada y en la promoción del ejercicio efectivo de cinco derechos: vivienda, empleo, garantía de ingresos, salud y servicios sociales.

Entre sus recomendaciones señala reforzar el desarrollo de los programas de intervención en calle e intervención socioeducativa para personas sin hogar. A esto se añade una medida encaminada a garantizar el derecho de las personas sin hogar al espacio público.

Esta estrategia, a diferencia de la primera, tiene un carácter obligatorio para las administraciones públicas vascas.

Finalmente En el ámbito municipal, resulta pertinente la alineación del Programa de Gobierno 2023-2027 con los objetivos de desarrollo sostenible, destacando por su relevancia el 1: Fin de la Pobreza y el 10: Reducción de las Desigualdades.

1.3. Contexto Teórico

▪ Dimensión Inclusión-Exclusión Social.

La inclusión social es multicausal, tiene que ver con el acceso adecuado de las personas a los sistemas de protección social existentes, y con la facilidad que tienen para utilizar la información precisa para acceder a los derechos y deberes que como ciudadanía les corresponden. Tiene que ver con sus capacidades personales y sociales para relacionarse y con la participación social. No ha de ser entendida, por tanto y solamente desde la perspectiva material, como participación en el mercado de trabajo y consumo de bienes y servicios.

El riesgo de exclusión social es la situación en la que puede encontrarse una persona cuando están presentes o ausentes una serie de características o factores personales y/o sociales que hacen que aumenten las probabilidades de consecuencias adversas que deriven en situaciones o procesos de exclusión social. La precarización, entendida como una relativa inadecuación respecto a los estándares medios de vida, por una cierta inseguridad en diversos factores que dan estabilidad a la vida de

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiazztatzea 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 elektronikoan 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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

Quando la posición social de una persona está en una zona de exclusión social, se entiende que los factores de riesgo prevalecen sobre los de protección y además, se prolongan en el tiempo. Esta situación puede graduarse en leve, moderada y grave dependiendo de la intensidad en que se vean afectados los recursos personales y relacionales (dimensiones vitales).

Se concibe como un proceso generado como consecuencia de la interacción dinámica entre cuatro grandes grupos de causas –estructurales, institucionales, relacionales y personales–, que normalmente aparecen de forma simultánea o combinada y que lleva a una persona a no disponer de un hogar.

Sin perder de vista la individuación del diagnóstico de las personas afectadas, históricamente se ha asociado la carencia de vivienda a la falta de ingresos derivados de la imposibilidad de acceder a un empleo por situaciones de tipo sanitario: enfermedades de salud mental entre las que se incluían, cuando no coexistían, los consumos de tóxicos.

Sin embargo, y como recoge la II Estrategia Vasca contra la exclusión residencial grave (2024-2028) el aumento de los flujos migratorios está impactando en el número y perfil de las personas afectadas por una exclusión residencial grave. En estos casos se añaden dificultades relacionadas con su regularización administrativa y el desconocimiento tanto del idioma como de los sistemas de participación y relación de la comunidad receptora.

Más aún, las dificultades de acceso a la vivienda marcadas por la mayor discriminación hacia los solicitantes y el alza sostenida de los precios han derivado en la incidencia del *sinhogarismo* a múltiples sectores de población, al margen de su disposición de ingresos.

Todas estas consideraciones, y enfatizando el mencionado carácter de interacción dinámico de las mismas, implican un carácter heterogéneo y complejo del fenómeno que, a su vez, requiere de respuestas diversas e individualizadas.

¹ Sales, A. (2016). El sinhogarismo es un problema de vivienda. Recuperado de <https://albertsales.wordpress.com/2016/06/04/el-sinhogarismo-es-un-problema-de-vivienda/>

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

Egiaztatzeko kode segurua (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, 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 <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>		4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i> 05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>		Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i> 6/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



▪ Marco de actuación.

El Departamento de Políticas Sociales, con adscripción al Servicio de Inclusión Social, cuenta con una estructura de programas y servicios de continuidad para la atención de las situaciones tanto de sinhogarismo como de exclusión residencial (categorías definidas en la Tipología europea ETHOS²), siendo las más significativas en la actualidad:

- ETHOS 1 - espacio público,
- ETHOS 11 – estructuras temporales y edificaciones no convencionales ni diseñadas como vivienda y
- ETHOS 12 – edificio ocupado que no es apropiado para vivir en él.

En concreto, dispone de 3 programas complementarios que configuran la red de atención que ofrece una continuidad de cuidados en diferentes espacios y tiempos a las personas afectadas por el sinhogarismo. Así, al programa de educación en medio abierto, se añaden los servicios de atención diurna y acogida nocturna para personas en situación de exclusión. Estos programas y recursos tienen como objetivo último compartido, garantizar el derecho de las personas sin hogar a su existencia y a su integridad física y psíquica lo que exige un trabajo coordinado entre ellos.

En resumen, estos dispositivos han de configurarse como una oportunidad para motivar y, siempre que sea posible, iniciar o mantener procesos de mejora, favoreciendo la utilización de los recursos de la red normalizada de atención social.

En referencia a la atención personal, se cuenta con las prestaciones técnicas derivadas del desempeño profesional del equipo Hurbil creado para el acompañamiento psicosocial de personas en situación de exclusión y en el que se integra el programa. Entre sus recursos cuenta con 13 viviendas de autonomía con capacidad para 16 personas.

▪ Modelos y enfoque de la intervención.

La complementariedad del equipo municipal con el programa educativo, permite la restauración del proyecto personal desde una visión integral del individuo - bio-psico-social -, en la que es esencial el acompañamiento educativo personalizado. Éste se caracteriza por el establecimiento de una relación educativa, más o menos prolongada en el tiempo, en la que la persona modifica actitudes, conductas y capacidades compatibles con una vida autónoma y funcionalmente inclusiva.

El trabajo en medio abierto, que supone el acercamiento natural y actuar en espacios de convivencia o agrupamiento informal con personas que se identifican con afinidad (se comparte "algo en común"), permite la detección de situaciones de dificultad, el análisis continuado del territorio y el conocimiento tanto de los grupos

² ETHOS: European Typology of Homelessness and Housing Exclusion

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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 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 (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

como de sus dinámicas en la relación.

Los elementos que orientan la tarea de la disciplina socioeducativa son los siguientes:

- La intervención tiene carácter procesual, es decir, generando cambios planeados, consensuados e introducidos de forma secuencial, adaptados a los ritmos individuales.
- Utiliza herramientas fundamentalmente relacionales, estableciendo contextos de trabajo educativos mediante la interacción.
- Su intencionalidad es la mejora de las condiciones de vida y conseguir los mayores niveles posibles de autonomía de la persona en su entorno social.

La intervención socioeducativa ha de ser **comunitaria** porque:

- la vida de las personas se desarrolla en vinculación con el entorno
- las personas se desarrollan en realidades sociales y culturales con características diferenciadas y modelos económicos y de convivencia específicos
- la adquisición de recursos personales para el desarrollo individual que define el propio proceso socio-educativo, se refiere a un ajuste entre personas y contextos de desarrollo de vida, y esos contextos como facilitadores de respuesta a la diversidad de situaciones posibles.

Asimismo, el trabajo de calle con personas sin hogar debe incorporar el contacto con el entorno vecinal para evitar conductas de rechazo y promover actitudes y comportamientos solidarios con las mismas.

En términos de individuación, la principal diferencia que se constata en la mencionada disparidad de perfiles radica en las distintas etapas del proceso de cambio en las que pueden encontrarse las personas con las que tiene relación el programa. En este sentido, ha de incorporar la perspectiva **motivacional** entendiendo que las personas cambian cuando encuentran razones suficientes para hacerlo y en el momento y espacio en que éste es plausible. Identificar y descubrir estas condiciones, forma parte del proceso de escuchar, señalar, evocar, sostener, favorecer y apoyar el cambio.

Evidentemente, los casos de mayor complejidad corresponden a aquellas personas sin hogar que rechazan el uso de otros programas, recursos y servicios. La continuidad y la cercanía de esta intervención, se convierte en una referencia de permanencia, en ocasiones única para estas personas así como en la oportunidad de comunicar decisiones de cambio. De esta manera, la relación con el equipo educativo puede constituirse en la auténtica puerta de entrada a la estructura de recursos de atención a personas sin hogar, al conjunto de servicios sociales y otros sistemas públicos de protección social.

Finalmente, ha de incorporar un componente de respeto hacia las decisiones que toman las personas en la gestión de su proyecto vital desde la comprensión de sus valores, antecedentes personales y funcionalidad de su comportamiento. Este

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

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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



relativismo sobre los modos de vida no normativos debe integrarse en la intervención educativa para discernir entre los objetivos personales y las expectativas profesionales.

▪ **La organización funcional.**

El trabajo de las profesionales en medio abierto estará apoyado y permanentemente coordinado, con el equipo de alta intensidad en la atención "Hurbil", cuya adscripción al Servicio de Inclusión Social ya ha sido mencionado.

El equipo HURBIL está compuesto por cuatro figuras profesionales de gestión directa (1 del ámbito de la psicología y tres del ámbito del trabajo social). Las funciones del equipo interprofesional se adjuntan en el apartado 4 de este pliego.

Las personas acceden al mismo a propuesta de los Servicios Sociales Municipales, siguiendo el protocolo acordado por el Departamento de Políticas Sociales.

Excepcionalmente y comunicada la existencia de una situación de sinhogarismo con arraigo en el municipio y plan de intervención del Programa de Mediación e Intervención Socioeducativa en medio abierto, el equipo Hurbil puede asumir el alta y seguimiento de la misma, siempre que no existiera atención activa en la red municipal.

Este equipo dispone de 2 programas de viviendas en autonomía que ofrecen un servicio habitacional de ocupación prolongada. El primero, 3 viviendas y 5 plazas, se dirige a personas con antecedentes de procesos de exclusión inmersos en itinerarios de cambio y pronóstico favorable. El segundo, 10 viviendas y un total de 11 plazas ubicadas en el mismo edificio, tiene como destinatarias personas con dinamismos vitales, relacionales y hábitos de autonomía preservados pero que se han visto afectadas por la carencia de vivienda. Esta modalidad pretende interrumpir el proceso de sobreadaptación, y heteronomía derivado de la estancia prolongada en recursos de acogida u otros programas residenciales.

Por otra parte, aunque en menor medida, el equipo del Programa de Mediación e Intervención Socioeducativa en medio abierto también interviene con personas que pueden estar siendo atendidas por otros equipos profesionales. El más relevante de estos es el Servicio Municipal de Urgencias Sociales quien asume la intervención inicial con las personas sin domicilio que solicitan asentamiento en la ciudad. También es factible la atención de personas que venían siendo atendidas en los Servicios Sociales de Base y que han perdido la vivienda en la que residían.

Finalmente, el Instituto Foral de Bienestar Social (Diputación Foral de Alava) quien tiene asignada la competencia en la atención de las personas que tienen reconocida una situación de exclusión social en cualquiera de sus intensidades, sin embargo, existe un volumen de personas que a pesar de tener reconocida la contingencia de exclusión social y referencialidad foral, sigue encontrándose en situación de calle con recursos municipales activos, siendo preciso articular un plan

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 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 (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

conjunto de intervención que en muchas ocasiones contempla la mediación socioeducativa en medio abierto.

▪ Ámbitos de Intervención.

Fundamentalmente el abordaje será de carácter individual aunque podrán realizarse y establecerse acciones grupales y de carácter comunitario, en función de los objetivos y planes de intervención establecidos.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROYECTO

2.1. Definición

Conforme al Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de SS, el Servicio de Intervención socioeducativa consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo, de carácter individual, familiar y/o grupal, que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar (educación doméstica, intervención familiar básica) como en el entorno comunitario (educación de calle, intermediación sociocultural).

En concreto, el proyecto a contratar, está enfocado a la intervención en medio abierto, pudiendo ampliarse al contexto doméstico cuando el procedimiento así lo requiera (detección, vinculación, investigación, valoración, orientación, plan de intervención consensuado, seguimiento y evaluación).

El modelo de atención pone el foco en la persona, sus capacidades, experiencias y necesidades, con una visión integral de la misma. El diseño de los itinerarios inclusivos de este programa se integra y organiza con el apoyo y el trabajo coordinado con el equipo multidisciplinar "Hurbil". Equipo definido de alta intensidad en la atención tanto por la flexibilidad de sus prestaciones técnicas, como por la frecuencia y cercanía de sus actuaciones.

De esta forma, la complementariedad de ambos recursos profesionales permite ofertar apoyo socioeducativo y psicosocial como prevé la propia ficha 1.3 del decreto 185/2015.

2.2. Población destinataria

El equipo de atención de alta intensidad "Hurbil", al que se vinculan las figuras profesionales del programa objeto de contratación, presta servicio a personas mayores de edad, que se encuentren en el municipio de Vitoria-Gasteiz con carencias personales (dinamismos vitales, habilidades instrumentales) y relacionales que implican una merma significativa en su autonomía. Esto supone que pueden tener afectados varios de los siguientes ámbitos: económico-laboral, convivencial,

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

9

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



personal y de la salud, además de su situación administrativa, lo que condiciona su participación en la comunidad y el ejercicio efectivo de sus derechos.

Más allá, no cabe establecer categorías diagnósticas debido a la heterogeneidad de las personas y la condición dinámica de sus procesos de inclusión. Así, el programa se adapta para atender diferentes situaciones del continuo inclusión – exclusión (mediatizado por el necesario cumplimiento de los requisitos administrativos para su reconocimiento) como de alojamiento: sinhogarismo – exclusión residencial – vivienda familiar o particular.

Además el equipo de atención de alta intensidad “Hurbil” y desde la puesta en vigor de la Directiva de Atención a demandas de asentamiento (Octubre 2024), asume la intervención psicosocioeducativa de personas con estancia reciente en Vitoria-Gasteiz, con intención de asentamiento y que se encuentran sin red social/familiar de apoyo ni recursos económicos, que están en situación de exclusión residencial y en su mayor parte en situación de calle o vivienda inadecuada. Generalmente son personas de origen migrante.

2.3. Perfiles de Atención.

Con la definición de la población destinataria del programa anteriormente referida se reflejan 2 perfiles de atención diferenciados en el abordaje psicosocioeducativo:

- Personas en situación de calle, con dificultades sociopersonales, sanitarias, instrumentales...que merman su capacidad de autonomía y les imposibilitan el acceso y permanencia en los sistema de protección existentes, quedando por tanto en situación de exclusión social.
- Personas con intención de asentamiento en Vitoria-Gasteiz, fundamentalmente de origen migrante, en situación documental irregular y en situación de exclusión residencial, asociada o no a otras dificultades de otro calado.

2.4. Objetivo general y objetivos específicos.

Los objetivos del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial recogidos en la ficha 1.3. del Decreto 185/2015, son que las personas:

- Adquieran y desarrollen actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, hábitos y habilidades que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su participación en la comunidad (inclusividad) y una adecuada convivencia en su entorno formal, informal y comunitario.
- Sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes que resulten inadecuados por otros más adaptados.

Los objetivos propios derivados de la implementación del programa de educación en medio abierto dirigido a personas sin hogar se concretar concretan en:

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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 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 (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

- Disponer de figuras profesionales de apoyo (prestación técnica: acompañamiento social)
- Acceder a los sistemas públicos de protección (prestación técnica: Intermediación)
- Ejercer de manera efectiva sus derechos (prestación técnica: intervención educativa).

En el área interna se incluye realizar un diagnóstico mensual cuantitativo de las situaciones graves de sinhogarismo. Esto es: espacio público y vivienda inadecuada.

2.5. Objetivos generales y objetivos específicos del Equipo Hurbil "Alta Intensidad".

- Prevenir el agravamiento de situaciones de riesgo y exclusión social.
 - Detección, análisis y atención de las dificultades individuales para la inclusión, con el fin de elaborar una intervención psico-socio-educativa adecuada a la situación de la persona.
 - Motivar y acompañar en procesos de inclusión iniciados que hayan sido interrumpidos.
 - Paliar en determinadas situaciones, disminuir riesgos y reducir el daño.
- Promover la incorporación de estas personas/familias/colectivos en procesos de inclusión social, a los sistemas de protección social de los que no son partícipes, mediante el apoyo y acompañamiento de un equipo psico-socio-educativo.
 - Diseñar y negociar bilateralmente itinerarios de inclusión social con quienes no los hayan iniciado y trabajar las recaídas, retrocesos y abandonos con quienes se encuentren en esta situación.
 - Orientar, acompañar en la toma de decisiones y apoyar a las personas en situación de exclusión o con alto riesgo de exclusión.
 - Motivar procesos de inclusión acercando los recursos de los sistemas de protección existentes, mediante la información de sus contenidos, requisitos de acceso, características, cobertura y funcionamiento.
- Aproximar a los usuarios a los sistemas de protección generando situaciones de confianza en los mismos y potenciar sus recursos personales para la inclusión de pleno derecho. Posibilitar relaciones de confianza con la persona orientadas a conseguir su incorporación a otros programas dirigidos a la población general.
 - Acompañar en el proceso personal de inclusión.
 - Ser referentes educativos en la continuidad del plan personalizado de inclusión.
 - Estimular la adquisición de hábitos responsables en diferentes áreas personales y sociales.

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

11

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)	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	12/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



2.6. Organización del servicio

2.6.1. Localización: El equipo de Alta Intensidad "Hurbil" al que se vincula el programa, tiene su ubicación en las Oficinas del Departamento de Políticas Sociales, Servicio de Inclusión Social, sitas en la C/ 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.

2.6.2. Horario de atención: El programa de intervención y mediación socio-educativa en medio abierto dirigido a personas en situación y/o riesgo de exclusión, **vinculado al equipo Hurbil de alta intensidad en la atención**, contará con un calendario que dé respuesta a las necesidades de la población destinataria, con la flexibilidad y disponibilidad horaria necesaria (ver punto 3.2. obligaciones de entidad adjudicataria- calendario).

3. OBLIGACIONES

3.1. 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.

La atención psico-social a las personas, así como la elaboración de los planes de atención individualizados en la prestación del servicio, serán competencia del equipo Hurbil y de otros equipos técnicos municipales del Departamento de Políticas Sociales.

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 menos en 2 momentos del año, siendo el marco donde se pongan en común los siguientes aspectos del programa:

- El seguimiento del programa a nivel global.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

- Los informes mensuales y la memoria anual del servicio (técnica y económica), de seguimiento del servicio y de su función de detección de indicadores de cambio en la realidad que se aborda.
- Todos los temas que surjan del seguimiento del servicio.

El Departamento de Políticas Sociales, aportará local, mobiliario, soporte informático con periféricos, telefonía fija y móvil con datos móviles en uno de los dispositivos y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y otros, 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 equipo de alta intensidad Hurbil, 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.

3.2. Obligaciones de la Entidad adjudicataria.

▪ Gestión de recursos humanos: equipo profesional

Para la gestión del programa, la entidad adjudicataria procederá a la adscripción de 5 profesionales.

- 3 Profesionales del Grupo profesional 2 A - para el desarrollo de tareas que requieren altos niveles de complejidad y autonomía; normalmente con formación universitaria media (diplomatura o similares), en materias propias o relacionadas con la intervención social o con administración y gestión y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas. Ninguna de estas 3 figuras profesionales ejercerá funciones de responsabilidad de índole funcional dentro del programa.
- 2 Profesionales del Grupo profesional 3A- para el desarrollo de tareas que requieren niveles medios de complejidad y autonomía; normalmente con formación altos, aunque no necesariamente formación universitaria (ciclos formativos de grado superior, bachillerato etc...) y/o cualificación o experiencia contratada, para el desempeño de las mismas.

Al menos 1 de las 5 profesionales propuestas deberá manejarse en lengua árabe. Deberá disponer de una titulación de nivel B2 de Árabe o en su defecto acreditación del árabe como lengua materna.

Su dedicación será de jornada laboral completa en cómputo anual.

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

13

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)	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	14/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



La sustitución del personal se realizará a partir del día siguiente en el caso de situaciones previstas y del tercer día laborable de ausencia cuando se derive de imprevistos y no exista una previsión de incorporación en el plazo de 1 semana.

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 cumplan con los requisitos de titulación y formación exigida a los puestos titulares.

La entidad adjudicataria deberá acreditar que las personas que configuren el equipo profesional de atención directa, o aquellas que las sustituyan, no estén inscritas en el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

▪ Desarrollo del programa

La entidad adjudicataria deberá organizar al 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.
- Asumir los costes de transporte cuando se necesite en el cumplimiento de los compromisos del programa: desplazamientos nocturnos, localización de emplazamientos, entre otros.
- 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.

▪ Apoyo técnico al Equipo Profesional

La entidad adjudicataria, además de la adscripción del equipo de profesionales para la gestión del programa, dispondrá de una persona para realizar funciones de coordinación y seguimiento continuado del contrato. Esta figura profesional deberá disponer de titulación académica en alguna de las disciplinas académicas del ámbito social.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

▪ Calendario

La empresa adjudicataria, previo al inicio de la prestación, aportará al Servicio de Inclusión los calendarios de sus profesionales, asegurando la respuesta de las figuras profesionales del programa de intervención y mediación en medio abierto.

La propuesta de calendario para las figuras profesionales del programa deberá incluir el cómputo total de horas anuales establecido por el Convenio de Intervención Social de Álava vigente y establecer los horarios concretos de trabajo en base a las siguientes pautas:

Horario de trabajo para las 3 profesionales del Grupo Profesional 2 A:

- Presencia diurna coincidente con el horario del equipo de alta intensidad Hurbil.
- 1 salida nocturna mensual en horario de 20:00 a 00:00h
- Extraordinariamente, una de las figuras, deberá poder iniciar la jornada laboral entre las 6 y las 7 de la mañana.
- En caso de organización de actividades educativas en fin de semana dirigidas al colectivo de atención, se contemplará la presencia de, al menos, una de las figuras profesionales del programa.

Horario de trabajo para las 2 profesionales del Grupo Profesional 2 A:

- Presencia diurna coincidente con el horario del equipo de alta intensidad Hurbil.
- Mínimo 2 tardes semanales en horario de 16:30 a 18:30h.
- 1 salida nocturna mensual en horario de 20:00 a 00:00h
- En caso de organización de actividades educativas en fin de semana dirigidas al colectivo de atención, se contemplará la presencia de, al menos, una de las figuras profesionales del programa.

HORARIO EQUIPO MUNICIPAL ALTA INTENSIDAD "HURBIL" Lunes a viernes entre las 7,30 y las 16 horas. Al menos, una tarde por semana y figura profesional, entre las 15 y las 18:30 horas. Atención a las situaciones urgentes/emergentes

La formación y supervisión técnica deberá contemplarse en el calendario.

Cualquier modificación del calendario deberá comunicarse al Servicio de Inclusión Social, con el fin de garantizar la cobertura de atención del Programa de Intervención y Mediación en Medio Abierto y el adecuado acompañamiento en los itinerarios inclusivos de las personas acogidas al mismo.

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

15

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 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)	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	16/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

▪ **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, entrevista 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 y/o la Jefatura del Servicio de Inclusión, realizarán su supervisión.

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

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu 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 (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

▪ **Gestión técnica del programa (vinculación al equipo "Hurbil")**

En el caso de prórroga del contrato vencido el primer año, la entidad adjudicataria actualizará el proyecto de gestión presentado incorporando las posibles novedades a nivel metodológico u organizativo que sean convenientes para la mejora en la prestación del servicio.

4. FUNCIONES

4.1. Funciones comunes del equipo Hurbil "Alta Intensidad".

- Detectar, recoger, estudiar y analizar situaciones susceptibles de intervención.
- Planificar y coordinar medidas, estrategias y acciones.
- Acoger, asesorar, orientar, motivar y apoyar a las personas que hagan uso del recurso profesional (prestación técnica).
- Realizar un seguimiento y acompañamiento socio-educativo a las personas con referencia profesional en el equipo.
- Ser referente educativo de las personas que hagan uso del recurso técnico, fomentando mediante el aprendizaje estructurado y la relación profesional, hábitos de vida más funcionales, incidiendo en aspectos básicos de higiene y autocuidado, organización del contexto inmediato, conductas de riesgo y protección en salud, actitudes positivas, entre otras.
- Motivar a las personas/familias para la consecución de los objetivos consensuados en el Plan de Atención Personalizado.
- Participar en las reuniones de coordinación y valoración del equipo.
- Apoyar y reforzar el equipo ante dificultades surgidas.
- Mediación y apoyo en situaciones de crisis.
- Participar en las reuniones del Servicio de Inclusión Social.
- Coordinaciones con los equipos del Servicio de Inclusión Social
- Investigar, informar y asesorar en la materia propia de su actividad.
- Proponer, diseñar, implementar, promocionar y evaluar proyectos, metodologías, medidas y/o intervenciones relacionadas con el ámbito de la inclusión social.
- Participar y colaborar en foros y comisiones de trabajo.
- Participar en proyectos intradepartamentales, interdepartamentales e inter-institucionales.
- Coordinación intra y extra departamental.
- Elaboración de estadísticas y memorias.

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

17

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



4.2. Funciones de las figuras profesionales del equipo de Intervención y Mediación Socioeducativa.

3 Técnicos/as Educativos/as - grupo profesional 2 A 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 o comunitario y en diversos contextos: el domicilio, educación doméstica y orientación a personas y familias en situación de crisis.

Asimismo, tiene una función preventiva que conlleva generar mecanismos para la detección de la población destinataria en los contextos en los que se desenvuelve, identificando necesidades y carencias en aquellos contextos en los que aparecen y desarrollando acciones de prevención.

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.

En relación al programa de intervención y mediación socio-educativa en medio abierto dirigido a personas en riesgo y exclusión "Hurbil", serán funciones de las figuras técnicas educativas (Grupo Profesional 2A):

1. En relación al funcionamiento del Equipo de Alta Intensidad:
 - Trabajar coordinadamente con todo el equipo.
 - Participar en las reuniones del equipo con sus responsables técnicos.
 - Valorar objetivamente los resultados de la intervención socio-educativa, individualmente y en relación al trabajo de equipo.
 - Participar en los procedimientos económico-administrativos relacionados con los planes de atención personalizados.
 - Realizar propuestas técnicas de optimización de tiempos, tareas, espacios y recursos del equipo de Alta Intensidad.
 - Evaluar los resultados de la intervención socio-educativa en relación a los Planes de Atención Personalizados y hacer las propuestas consecuentes.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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 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 (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

- Participar en las reuniones del Servicio de Inclusión y comisiones de trabajo en funcionamiento.
- 2. En relación al seguimiento de las personas beneficiarias de esta prestación técnica.
 - Detección de situaciones de dificultad social que se den en el tejido socio-comunitario: sinhogarismo y exclusión residencial.
 - Atención directa y evaluación continuada de las dimensiones de inclusión que las personas tengan afectadas (económico-laboral-residencial; convivencial; personal; salud y social).
 - Seguimiento y acompañamiento de las personas detectadas y en situación activa de atención.
 - Mantener relación de confianza y vínculo con personas en situación de exclusión en momentos de involución, recaída y/o retroceso de itinerarios personales.
 - Valorar los momentos de cambio, proponer estrategias de intervención y comunicarlas al equipo.
 - Coordinación dentro y fuera del departamento cuando esta actividad esté incluida en los procesos de trabajo activos.
 - Acercamiento a otros sistemas de protección social de la comunidad (salud, vivienda, formación, empleo).
 - Apoyo educativo y en la ejecución, en gestiones tendentes a la inclusión y normalización de la situación de las personas que estén en alta de atención, en coordinación con las figuras profesionales de referencia en los sistemas de protección social.
 - Protección, modelaje y supervisión a personas con un alto grado de dificultad en la adquisición de habilidades personales y sociales para su incorporación de pleno derecho en la comunidad.
 - Primera acogida a personas sin techo que no acuden al sistema de servicios sociales, o que están en momentos de retroceso/recaídas. Informar en primera estancia de recursos y servicios allí donde se encuentren.
 - Incorporar a la valoración del equipo las detecciones de nuevas personas en situación de riesgo en el ámbito de la exclusión social, proponiendo, desde su perfil profesional, actuaciones encaminadas al diseño de planes de atención personalizados.
 - Organizar actividades que fomenten las relaciones cooperativas, solidarias y de apoyo mutuo entre las personas en exclusión.
 - Crear redes de apoyo, informantes clave, promover apoyos colaborativos en la comunidad vecinal.

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

19

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)	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	20/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



3. En relación a la actualización y mantenimiento de los registros de personas en situación de sinhogarismo y exclusión residencial:
- Análisis de la realidad del municipio de Vitoria-Gasteiz en relación al riesgo y la exclusión: observación directa, participante, sistemática y continuada de los fenómenos que ocurren en espacios públicos.
 - Detección de nuevos asentamientos e identificación consentida de las personas, seguimiento de su situación, motivación y acompañamiento en procesos de cambio.
 - Seguimiento y detección de asentamientos abandonados: investigación de motivos, localización de la persona si procede y envío de informe para retirada de enseres cuando sea el caso.
 - Investigación de indicios de presencia de personas en calle emergentes en el municipio de Vitoria-Gasteiz.
 - Coordinación y colaboración con entidades que realizan tareas en este ámbito, complementando esfuerzos y proponiendo cambios.
 - Participación en proyectos que requieran el conocimiento de campo que acumulan por su desempeño en medio abierto y transmisión de información relevante: emergencia de nuevos espacios de concentración de personas en calle, aumento de situaciones de riesgo, indicios de conductas de riesgo/daño relacionados con la presencia de personas vulnerables en espacios desprotegidos, entre otros.
 - Colaboración participante en los recuentos bianuales en el marco del Estudio sobre la situación de personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV

Por otro lado, **las profesionales del Grupo 3 A** adscritas al programa de Intervención y mediación Socioeducativa en Medio Abierto desarrollarán las siguientes funciones:

- Realización de actividades concretas como talleres grupales, charlas de orientación o asesoramiento u otro tipo de acciones, creando un entorno seguro.
- Recepción y canalización de consultas o trámites a los/as profesionales de referencia, que requieran las personas atendidas.
- Mantenimiento y supervisión en la ejecución de las habilidades mantenidas o las adquiridas, destacando las relacionadas con el auto-cuidado y habilidades personales y/o sociales. Fomentar habilidades que favorezcan la autonomía personal.
- Mediación y resolución de conflictos, con objeto de promover la convivencia y el entendimiento.
- Realizar aquellos acompañamientos que se precisen y que hayan sido valorados por el equipo técnico.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztezea 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 (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	21/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			

- Apoyar en procesos de comunicación facilitando la posibilidad de abordaje psicosocial o acciones de intervención grupal.
- Elaboración y búsqueda de materiales/información relacionados con la formación, el empleo y el alojamiento, recursos de acogida o recursos sociales.
- Conocimiento de los recursos comunitarios e impulsar la inmersión comunitaria de las personas atendidas.
- Trabajar en la comunidad y con otros agentes, para crear entornos inclusivos.
- Conocer los asentamientos existentes en Vitoria-Gasteiz y visitarlos de forma periódica de cara a conocer las situaciones de las personas asentadas y trasladar las mismas al equipo técnico.
- Presencialidad periódica en los diferentes centros y recursos del Servicio de Inclusión Social (CAD Estrada, Centro Norabide, Centros con dispositivo de atención invernada, Bidelan,...), interacción con los agentes de los mismos, implicación y colaboración en actividades de los centros, actuar como elementos de facilitación.
- Realizar propuestas de mejora y ajuste de la intervención socio-educativa.
- Funciones de apoyo en Dispositivo de Atención Invernada.
- Participación en reuniones de equipo y Servicio.
- Trabajar coordinadamente con todo el equipo.
- Evaluar los resultados de la intervención socio-educativa en relación a los Planes de Atención Personalizados y hacer las propuestas consecuentes.
- Mantener relación de confianza y vínculo con personas en situación de exclusión en momentos de involución, recaída y/o retroceso de itinerarios personales.
- Detección de nuevos asentamientos e identificación consentida de las personas, seguimiento de su situación, motivación y acompañamiento en procesos de cambio.
- Seguimiento y detección de asentamientos abandonados: investigación de motivos, localización de la persona si procede y envío de informe para retirada de enseres cuando sea el caso.
- Colaboración participante en los recuentos bianuales en el marco del Estudio sobre la situación de personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV.

5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

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:

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

21

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)	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	22/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			



- Introducir los datos y mantener actualizadas las tablas y bases de datos habilitadas por el Servicio para el registro e información mensual del programa, de tal forma que permitan una explotación de datos de situación, evolución, cantidad y cualidad.
- Informes semestrales que incluirán datos cuantitativos y cualitativos del trabajo desarrollado.
- Informes técnicos con propuestas de mejora en la intervención y desarrollo del programa, identificación de elementos emergentes, y otros de carácter técnico.
- Justificación económica de los gastos realizados cuando lo requiera el Departamento de Políticas Sociales.
- Memoria Anual siguiendo las indicaciones del Servicio de Inclusión.

En relación a los informes mensuales, deberán ser enviados a los responsables técnicos municipales y al equipo Hurbil, en soporte informático y por correo electrónico.

El resto, deberán ser entregados y registrados en las oficinas municipales habilitadas a este fin, en soporte digital según procedimiento actualizado de registro municipal.

Cualquier otra comunicación realizada por vía telemática en la que figuren datos personales (sensibilidad según ley de protección), deberá realizarse de manera encriptada para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos. Para ello se establecerá un programa común por parte del 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.

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

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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>	4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/02/2026 13:51:13
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	23/23
 4WUTAFTUZQWDK7ZD3JKRMWVPSQ			