

Pliego de condiciones técnicas que regirán el Contrato de gestión del

PROGRAMA PAUSOKA

PROGRAMA DE DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DE
SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL MEDIANTE
INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA.

Servicio de Infancia y Familia
Departamento de Políticas Sociales
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Año 2023

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	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

INDICE

1. Objeto del Contrato	3
2. Contexto del Programa	3
2.1.- Contexto legislativo	3
2.2.- Contexto organizativo	5
3. Descripción de la actividad	6
3.1.- Investigación y apoyo psicoeducativo en sospecha de desprotección	6
3.1.1.- Objetivos	6
3.1.2.- Población a atender	7
3.2.- Evaluación y apoyo psicoeducativo en situaciones de desprotección	8
3.2.1.- Objetivos	8
3.2.2.- Población a atender	9
4.- Equipo profesional	10
4.1.- Servicios Sociales Municipales	10
4.2.- Entidad adjudicataria	11
5.- Organización funcional	13
5.1.-Derivación de casos	14
5.2.- Intervención	14
5.3.- Coordinación	17
5.4.- Seguimiento y evaluación	18
6.- Medios materiales	18
7.- Obligaciones de la entidad adjudicataria	19
8.- Recursos económicos	20

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 <i>Firmado por</i>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/20



A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el desarrollo del PROGRAMA PAUSOKA, DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL MEDIANTE INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA.

El programa va dirigido a familias con hijos/as menores de edad en situación de sospecha riesgo leve o moderado atendidas en los Servicios Sociales de Base, el Servicio de Inclusión Social y la Unidad de Valoración del Servicio de Infancia y Familia del Departamento de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

2. CONTEXTO DEL PROGRAMA

2.1. CONTEXTO LEGISLATIVO

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil constituye la base del ordenamiento jurídico actual por cuanto abordó una reforma en profundidad de las tradicionales instituciones de protección del menor reguladas en el Código Civil desde la perspectiva del reconocimiento de la titularidad de derechos de las personas menores de edad y de su capacidad progresiva para ejercerlos, así como introdujo una concepción de las personas menores de edad como sujetos activos, participativos y creativos, con capacidad de modificar su propio medio personal y social, de participar en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades y en la satisfacción de las necesidades de los demás.

Esta ley ha sido modificada por La Ley 26/2015 de modificación del sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia, adaptando la citada Ley Orgánica a situaciones emergentes existentes. Entre los muchos aspectos modificados y ampliados, esta Ley Orgánica plantea que las Administraciones Públicas deben llevar a cabo políticas integrales destinadas a este colectivo e incluye como principios de actuación, la sensibilización, prevención y detección precoz de las situaciones que puedan perjudicar el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, actualiza y modifica las principales leyes que regulan las instituciones de protección de menores. Trata de garantizar una protección uniforme en todo el territorio del Estado y señala el INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR como principal principio rector en materia de infancia y familia, que "primará sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir".

En el momento actual adquiere gran relevancia la **LOPVI, Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia**, que consolida un marco de protección

Egiaztezeko 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	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/20


A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M

integral para todos los niños, niñas y adolescentes en el ámbito estatal. Recoge qué es la violencia sobre la infancia y adolescencia, así como el concepto de **buen trato** y regula la **sensibilización, prevención y detección precoz** por parte de la Administración .

En el marco autonómico, la **Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia**, regula en su Título VI la prevención, detección y protección ante situaciones de vulnerabilidad a la desprotección y de desprotección. Concretamente en su capítulo III regula la recepción del caso por parte de los servicios sociales municipales y les encomienda la realización de la primera investigación y la valoración inicial de la situación detectada.

Así mismo en su disposición adicional quinta establece la necesidad de revisión y actualización del instrumento Balora, que ya se aprobó por el **Decreto 230/2011, de 8 de noviembre** por el que se aprueba el *Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco BALORA*. Este instrumento fue actualizado por el Decreto 152/2017, de 3 de julio.

El Balora define la desprotección del siguiente modo: “un/a niño/a o adolescente se encuentra en situación de desprotección cuando tiene necesidades básicas sin satisfacer que le provocan un daño significativo en su salud y desarrollo y esa situación es consecuencia directa de la incapacidad o imposibilidad de su padre/madre o personas que ejerce su tutela o guarda para cumplir los deberes de protección o del inadecuado cumplimiento de dichos deberes”.

Las situaciones de desprotección pueden constituir riesgo o desamparo dependiendo de su gravedad. Dentro de las situaciones de riesgo podemos hablar de riesgo leve, moderado y grave. La gravedad de la situación de desprotección se establece en base al daño que sufre la persona menor de edad. Según el Balora, “se considera que el daño experimentado por un/a niño/a o adolescente constituye un DAÑO SIGNIFICATIVO cuando se da en una o varias áreas de desarrollo (físico, emocional, social y/o cognitivo) y le coloca en los extremos de lo esperable a su edad o manifiesta un funcionamiento extremadamente limitado o perturbado, las dificultades en una o varias áreas de desarrollo persisten a lo largo de diferentes etapas evolutivas o el daño afecta simultáneamente al menos a dos áreas de desarrollo”.

La **ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca** en su título III establece y define las competencias de las administraciones públicas en materia de servicios sociales. En esta distribución, entre los recursos asociados a los Ayuntamientos se señalan los Servicios de intervención socioeducativa y psicosocial dirigidos al ámbito familiar.

El servicio que presta este contrato se corresponde con la Ficha 1.3 del **Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales: Servicio de intervención**

Egiaztzeko 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 elektronikoekin 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

socioeducativa y psicosocial. Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar y/o grupal. Sus objetivos son que las personas usuarias:

- a) adquieran y desarrollen capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su esenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la decuada convivencia en el medio familiar y comunitario;
- b) sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados.

La población destinataria son las personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección y sus familias.

2.2. CONTEXTO ORGANIZATIVO

El municipio de Vitoria-Gasteiz cuenta con una larga tradición en el desarrollo de políticas municipales destinadas a la infancia, la adolescencia y sus familias. El **III PLINA** (Plan local de Infancia y Adolescencia, 2024-2030), tiene como precedente y base, el “Estudio Diagnóstico sobre la situación de la Infancia y Adolescencia 3 de nuestra ciudad”, realizado en 2021 y actualizado en 2023. Contempla en su objetivo 4.3. “Reforzar y actualizar los recursos de prevención, detección precoz, preservación e intervención con niños, niñas y adolescentes en situaciones de desprotección”.

En base a este mandato y a la organización existente, enmarcada en el **Procedimiento de intervención en la casuística de infancia y adolescencia en situaciones de desprotección o de riesgo de desprotección**, aprobado en marzo de 2011 y modificado en septiembre de 2016, que señala la intervención en situaciones de riesgo o de desprotección que afectan a niños/as o adolescentes, los servicios sociales municipales tienen las siguientes responsabilidades:

- Detección y recepción de casos.
- Investigación, valoración y orientación.
- Intervención en los casos de riesgo de desprotección y en los casos de desprotección leve y moderada .
- Derivación a los servicios sociales territoriales los casos de desprotección grave.

Este procedimiento aclara además que los Servicios Sociales de Base y el Servicio Municipal de Urgencias Sociales llevan a cabo la recepción y detección de situaciones de desprotección o de riesgo de desprotección. Posteriormente, el Servicio de Acción Comunitaria a través de los Servicios Sociales y Base y el Servicio de Inclusión Social realizan la investigación de dichas situaciones, valorando el nivel de gravedad de la desprotección, y la intervención y seguimiento en las situaciones de riesgo leve de desprotección. Por su parte, el Servicio de Infancia y Familia es un servicio específico que, además de la creación de programas y servicios o la innovación de los ya existentes, desempeña las siguientes funciones:

- Evaluación de las situaciones de desprotección moderada derivadas por los servicios sociales municipales.

Egiaztzeko 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	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/20


A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M

- Valoración global de cada familia y elaboración de la propuesta de intervención.
- Intervención a través de programas de preservación y de intervención psicosocial y seguimiento en los casos de desprotección moderada.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Este Programa está vigente desde septiembre de 2017. Desde el inicio del Programa la derivación de casos al mismo ha ido en constante aumento, particularmente en el último contrato por parte de los Servicios Sociales de Base, constatando así la necesidad existente y la adecuación del Programa. La previsión es, además, dada la nueva acogida que ha tenido el Programa especialmente entre los Servicios Sociales de Base, que las derivaciones vayan en aumento. De hecho, en 2019 y dado que existía la posibilidad según contrato de realizar una ampliación, se llevó a efecto la misma en un 20%. En los años posteriores se mantiene la misma tendencia de demanda y el programa vuelve a estar en su máximo nivel de capacidad, existiendo lista de espera tanto para los casos de investigación como para los de evaluación. En octubre de 2022, existiendo la posibilidad de ampliación, se vuelve a ampliar el programa en un 10%, por lo que las plazas actuales llegan a 30 familias simultáneamente.

El Balora describe los diferentes momentos que debe seguir el proceso de valoración en los casos de desprotección: Recepción, Investigación, Evaluación, Elaboración del plan individualizado de atención, Puesta en marcha del plan, Reevaluación del plan y Fin de la intervención.

Este Pliego se centra en dos de estas fases, la de investigación y la de evaluación. A su vez, tanto una como otro se da en estrecha correlación con la intervención con las familias propiamente dicha, transcurriendo ambas de forma paralela y simultánea en el tiempo.

3.1. INVESTIGACIÓN Y APOYO PSICOEDUCATIVO EN sospecha DE DESPROTECCIÓN

3.1.1. OBJETIVOS

El objetivo es apoyar a los/as profesionales de los Servicios Sociales de Base, del Servicio de Inclusión Social y Servicio de Infancia y Familia¹ en su labor de **investigación** de los casos de sospecha de desprotección infantil y adolescente, al mismo tiempo que realizar una **intervención** con las familias en aquellos aspectos en los que se valore necesaria para que el nivel de desprotección no aumente. Así, una vez detectada la sospecha de indicadores de riesgo, se iniciará el Programa con el fin de intervenir en la familia para evidenciar la situación y su grado, así como trabajar en la capacitación parental

¹ Casos que se reciben por sospechas o evidencias de violencia sexual y son atendidos por el recurso Barnahus.

Egiaztezeko 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 Firmado por	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

y posteriormente motivar para establecer un plan de intervención con las familias de cara a resolver las dificultades detectadas.

Objetivos a nivel individual:

- Observación y recogida de información en el domicilio: para realizar la investigación y poder adecuar las intervenciones al contexto familiar.
- Intervención educativa en el contexto familiar: realizar un proceso de capacitación educativa con las figuras parentales para que desarrollen una adecuada atención e interacción con sus hijos/as e intervención educativa con las personas menores de edad para el desarrollo de competencias personales y sociales y generalizar los resultados de la intervención psicológica.
- Intervención psicológica: promover creencias, competencias y comportamientos propios de la parentalidad positiva en los/as padres y madres y en los/as hijos/as, optimizar las interacciones familiares, promover procesos de resiliencia en la familia. Evidenciar el daño psíquico en caso de que sea necesario para establecer el grado de desprotección.

Objetivos a nivel grupal:

- Grupo de padres/madres: mejorar las competencias parentales y facilitar espacios y oportunidades para ensayar comportamientos competentes y promover factores de resiliencia, creando un espacio de aprendizaje donde puedan expresar sus inquietudes, compartir dudas y adquirir nuevos recursos que les lleven a una parentalidad positiva. Se busca dotar de herramientas prácticas a las figuras parentales para que puedan acercarse al mundo emocional de sus hijos/as, reforzando así su autoestima y seguridad y desarrollando recursos para una comunicación positiva en la familia.
- Grupos de personas menores de edad: crear un espacio de encuentro para aprender y reforzar recursos que les permitan superar sus dificultades mediante el entrenamiento en técnicas y herramientas básicas de inteligencia emocional y autoestima.

Los dos niveles, el individual y el grupal, debes estar estrechamente coordinados.

3.1.2. POBLACIÓN A ATENDER

Cuando los Servicios Sociales de Base y el Servicio de Inclusión Social inician una investigación de una situación de desprotección para valorar el nivel de la misma y realizar una posterior intervención se encuentran frecuentemente con dos situaciones que pueden dificultar su labor:

- Situaciones en que, a la par de la investigación, se requiere de una intervención inmediata para evitar o paliar el daño en las personas menores y el empeoramiento de la situación en tanto se concluye la investigación.
- Situaciones en las que una intervención educativa y psicológica es imprescindible para recoger los datos sobre dinámica familiar y funcionamiento de progenitores y personas menores para poder determinar el nivel de riesgo.

En estas dos situaciones se hace necesario implementar un programa de valoración en intervención.

Egiaztatzeko 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

En el Servicio de Infancia y Familia se ubica el equipo técnico de atención a casos de víctimas de violencia sexual. Estos casos pueden, a su vez, presentar indicadores de riesgo, por lo que puede ser necesario realizar una investigación desituación de desprotección. Esta investigación puede ser realizada por el propio equipo de atención a la Violencia Sexual formado por una psicóloga y una trabajadora social, en tanto la situación de Violencia sexual es atendida por el recurso específico Barnahus o se podrá utilizar el programa Pausoka para la realización de la investigación e intervención.

La población a atender serán familias atendidas en los Servicios Sociales de Base, el Servicio de Inclusión Social o Servicio de Infancia y Familia con hijos/as entre 0 y 17 años y en las que existen indicadores o sospecha de desprotección que hacen necesaria una investigación de dicha situación con el objetivo de evidenciar el nivel de la desprotección, al mismo tiempo que muchas de las situaciones requieren de una intervención paralela para paliar los déficits visibles y tratar de realizar una prevención secundaria orientada a que la situación no empeore.

Si bien la derivación al Programa se puede llevar a cabo desde diversos supuestos que puedan surgir, se valora hacer hincapié en varios aspectos concretos:

- Familias con hijos/as pequeños/as, entre 0 y 5 años de edad, con el objetivo de prevenir precozmente las dificultades detectadas y evitar que los indicadores de desprotección evolucionen hacia gravedades más elevadas.
- Familias en las que se observan dificultades importantes y se sospecha de la existencia de una situación de desprotección grave. En este caso la actuación deberá ir orientada a la investigación y recogida de indicadores para contrastar esa sospecha y proceder a la derivación a la institución competente tras evidenciarla.
- Familias de progenitores separados en conflicto interparental y/o dinámicas de rechazo filioparental y se valora necesario obtener información a través de la intervención directa al obtener informaciones contradictorias de cada ámbito familiar de las personas menores.
- Familias con procesos de reunificación familiar recientes e indicadores de riesgo que necesitan de una intervención inmediata para reconducir la situación y mejorar el vínculo.

Se establece un nivel máximo de cobertura de atención simultánea a **12 familias** en este supuesto. (En función de la necesidad se pueden ajustar las plazas de casos de evaluación/investigación)

Egiazatzeko 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 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

3.2. EVALUACIÓN Y APOYO PSICOEDUCATIVO EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN

3.2.1. OBJETIVOS

El objetivo es apoyar a los/as profesionales de la Unidad de Valoración del Servicio Municipal de Infancia y Familia en su labor de **evaluación** de los casos moderados recepcionados y en la **intervención** con estas familias.

Los casos pueden llegar a la Unidad de Valoración cuando se concluye en un proceso de investigación o evaluación la situación de riesgo moderado de al menos una de las personas menores de edad de la unidad familiar.

Objetivos a nivel individual:

- Observación y recogida de información: tanto en el domicilio como fuera de él, para complementar la evaluación y poder adecuar las intervenciones al contexto familiar.

-- Intervención educativa en el contexto familiar: realizar un proceso de capacitación educativa con las figuras parentales para que desarrollen una adecuada atención e interacción con sus hijos/as e intervención educativa con las personas menores de edad para el desarrollo de competencias personales y sociales y generalizar los resultados de la intervención psicológica.

-Intervención psicológica: promover creencias, competencias y comportamientos protectores en los/as padres y madres y en los/as hijos/as, optimizar las interacciones familiares, promover procesos de resiliencia en la familia y paliar el daño emocional consecuencia de la desprotección en las personas menores de edad.

Objetivos a nivel grupal:

- Grupo de padres/madres: mejorar las competencias parentales y facilitar espacios y oportunidades para ensayar comportamientos competentes y promover factores de resiliencia, creando un espacio de aprendizaje donde puedan expresar sus inquietudes, compartir dudas y adquirir nuevos recursos que les lleven a una parentalidad positiva. Se busca dotar de herramientas prácticas a las figuras parentales para que puedan acercarse al mundo emocional de sus hijos/as, reforzando así su autoestima y seguridad y desarrollando recursos para una comunicación positiva en la familia.

- Grupos de personas menores de edad: crear un espacio de encuentro para aprender y reforzar recursos que les permitan superar sus dificultades mediante el entrenamiento en técnicas y herramientas básicas de inteligencia emocional y autoestima.

Los dos niveles, el individual y el grupal, debes estar estrechamente coordinados.

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 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	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	9/20



A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M

3.2.2. POBLACIÓN A ATENDER

Hay familias que presentan una adecuación parental insuficiente para garantizar la seguridad, protección y el desarrollo de sus hijos/as. En estos casos se hace necesario actuar lo más rápido y eficazmente posible para evitar el deterioro de la convivencia familiar y disminuir su impacto negativo sobre el desarrollo de esos/as niños/as.

En este caso se requieren apoyos intensivos mediante la modalidad de apoyo individual y en el propio domicilio, teniendo como objetivo ayudar a los progenitores a alcanzar la adecuación parental mínima.

La población destinataria del programa estará formada por familias atendidas en la Unidad de Valoración del Servicio de Infancia y Familia, que se encuentran en situación de desprotección moderada, pudiendo presentar alguna de estas características:

- Familias en las que la evaluación ha contrastado dificultades importantes pero hay que valorar la capacidad de la familia para implicarse en la intervención, trabajando la conciencia de problema y la motivación al cambio.
- Familias en las que la evaluación ha contrastado dificultades importantes pero es necesario evidenciar en las personas menores de edad la existencia y gravedad del daño emocional para definir la gravedad de la desprotección.
- Familias de progenitores separados en conflicto interparental y/o dinámicas de rechazo filiofamiliar y se valora necesario obtener información a través de la intervención directa al obtener informaciones contradictorias de cada ámbito familiar de las personas menores.
- Familias con hijos/as adolescentes en las que se sospecha dificultad para trabajar en la capacitación a los padres o este trabajo se ve limitado pero se puede trabajar con los adolescentes en el desarrollo de capacidades y factores de resiliencia, con el objetivo de evidenciar esta situación y enfocarse en la finalidad de apoyo al/la menor.

Se establece un nivel máximo de cobertura de atención simultánea a **18 familias** derivadas por el Servicio de Infancia y Familia. (En función de la necesidad se pueden ajustar las plazas de casos de evaluación/investigación)

4. EQUIPO PROFESIONAL

4.1. SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Los Servicios Sociales Municipales cuentan con equipos configurados por diferentes profesionales, que intervienen en mayor o menor medida según los objetivos de cada Servicio y el colectivo al que atienden y que cuentan con las siguientes funciones:

Trabajador/a Social:

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/20


A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M

- Investigación o evaluación del caso, aplicación del Balora y emisión del correspondiente informe en colaboración con el/la Psicólogo/a.
- Elaboración del Plan de atención en colaboración con el/la Psicólogo/a y con la familia.
- Realización de las tareas que le sean encomendadas en el Plan de intervención.
- Atención y coordinación del caso en colaboración con el/la Psicólogo/a.
- Organización y gestión de los recursos de apoyo necesarios para la familia.
- Seguimiento de la utilización de los recursos comunitarios.
- Llevar a cabo los apoyos sociales que sean precisos.
- Gestión del expediente social y administrativo de la familia.
- Realización de los informes derivados de su labor profesional y de la atención a las familias.
- Evaluación continua de la situación familiar y revisión periódica del plan de atención..

Psicólogo/a:

- Investigación o evaluación del caso, aplicación del Balora y emisión del correspondiente informe en colaboración con el/la Trabajador/a Social.
- Elaboración del Plan de atención en colaboración con el/la Trabajador/a Social y la familia
- Atención y coordinación del caso en colaboración con el/la Trabajador/a Social.
- Realización de las tareas que le sean encomendadas en el Plan de intervención.
- Organización, gestión y coordinación de los recursos de apoyo psicológicos necesarios para la familia.
- Seguimiento de la utilización de los recursos comunitarios.
- Gestión del expediente psicológico de la familia.
- Realización de los informes psicológicos derivados de su labor profesional y de la atención a las familias.
- Evaluación continua de la situación familiar y revisión periódica del plan de atención..

Responsable/Jefatura:

- Supervisión y coordinación del trabajo del equipo psicosocial municipal.
- Coordinación de las altas y bajas de los casos al Programa.
- Coordinación de la toma de decisiones respecto a los casos.
- Gestión, seguimiento y evaluación del contrato de prestación de servicios.
- Coordinación con la entidad prestataria, especialmente con la figura de Coordinación, de todos los aspectos que incumben al Programa.
- Articulación de los cambios necesarios y propuesta de los ajustes y modificaciones que se consideren necesarios a la Jefatura del Servicio de Infancia y Familia.
- Seguimiento de la partida económica asignada al Programa.

4.2. ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad prestataria aportará el equipo de profesionales necesario para desarrollar la actividad descrita anteriormente.

Egiazatzeko 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 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

Este equipo será multidisciplinar, contando con profesionales de la Psicología y Profesionales que ejercen funciones educativas:

- **Licenciados/as o Grados en Psicología**, con una cobertura de al menos **2,5 jornadas**.

- **Profesionales que ejercen funciones educativas. Grupo profesional nivel 2A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Álava** (Diplomaturas ó Grados en Educación Social o habilitados/as por el Colegio oficial de Educadores/as Sociales), con una cobertura de al menos **3,5 jornadas**.

Al menos dos de los/las profesionales tendrá una titulación de **euskera C1** o equivalente.

La función de **Coordinación** del equipo estará asignada preferentemente a otro/a profesional distinto/a a los/as arriba indicados/as, designado/a por la entidad adjudicataria. Con una cobertura de al menos **0,15 jornadas**.

A continuación se describen las funciones de estos profesionales:

Psicólogo/a:

- Valoración del daño emocional para definir la gravedad de la desprotección
- Valoración de las capacidades parentales para cubrir las necesidades de las personas menores de edad, conjunta con la figura del educador/a.
- Orientación: orientar a las figuras parentales para que desarrollen una adecuada atención a sus hijos/as, a las personas menores de edad para el desarrollo de competencias personales y sociales y al Educador/a para movilizar factores de resiliencia en la familia.
- Intervención psicológica: promover creencias, competencias y comportamientos positivos en los miembros de la unidad familiar, optimizar las interacciones familiares, promover procesos de resiliencia en la familia y paliar el daño emocional consecuencia de la desprotección en las personas menores de edad.
- Elaboración de informes: elaborar la ficha mensual de caso y los informes de investigación/evaluación, seguimiento y fin de la intervención, sumando la perspectiva del/la Educador/a.
- Intervención grupal: mejorar las competencias parentales y personales y sociales en las personas menores de edad, facilitar dinámicas grupales que brinden oportunidades para ensayar comportamientos competentes y promover factores de resiliencia.

Profesionales que ejercen funciones educativas:

- Intervención socio-educativa en el contexto familiar: intervenir educativamente en el propio contexto familiar y generalizar los resultados de los apoyos psicológicos, proporcionar pautas educativas a las figuras parentales e intervención educativa a las personas menores de edad.
- Elaboración de informes: elaborar la ficha mensual de caso y los informes de investigación/evaluación, seguimiento y fin de la intervención, sumando a la perspectiva del/la Psicólogo/a.

Egiazatzeko 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

- Intervención grupal: mejorar las competencias parentales y personales y sociales en las personas menores de edad, facilitar dinámicas grupales que brinden oportunidades para ensayar comportamientos competentes y promover factores de resiliencia.

Coordinador/a:

- Coordinar y pautar la intervención del/la Psicólogo/a y del Educador/a Social.
- Coordinar el Programa con el Servicio de Infancia y Familia.

La entidad adjudicataria deberá acreditar una experiencia en intervención en desprotección infantil y adolescente con una duración de al menos 3 años.

La entidad adjudicataria deberá acreditar que los/as profesionales que contrate para la ejecución de este contrato contarán con la formación y la experiencia en intervención en desprotección infantil y adolescente acordes con las actividades demandadas. Siendo éstos 1 año de experiencia laboral en desprotección infantil y 150 horas de formación mínima en el ámbito de la infancia-adolescencia.

La entidad adjudicataria asegurará mediante la organización de los/las profesionales que no se produzcan interrupciones en los procesos de intervención iniciados. Igualmente, garantizará que el horario de atención a las familias se adaptará a las necesidades de las mismas.

En atención a la especialidad del servicio, la entidad adjudicataria se responsabilizará de la formación y preparación continuada de sus profesionales, así como de la supervisión de los/las mismos/as para asegurar unos adecuados niveles de calidad.

La entidad adjudicataria se comprometerá a arbitrar los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

La entidad adjudicataria se comprometerá a aplicar el Código Deontológico del/ a Educador/a Social y el Código Deontológico del/a Psicólogo/a.

5. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

El Servicio de Infancia y Familia será el gestor del Programa, encargado de recibir los casos de los distintos servicios sociales municipales y derivarlos a la entidad adjudicataria, de establecer las directrices que delimitan y definen su actuación y de supervisar y evaluar el servicio contratado.

El Servicio de Infancia y Familia adscribirá a la Jefatura de la Unidad de Valoración como **Gestora del Programa**, constituyendo la figura de referencia en cuanto a coordinación y seguimiento del mismo con la entidad adjudicataria con el fin de mantener su finalidad y objetivos. Esta figura establecerá el plan de coordinación y supervisión a seguir, con reuniones cuando el Servicio de Infancia lo considere necesario o a propuesta de la entidad adjudicataria.

Egiazatzeko 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

El/la gestor/a del Programa tendrá las siguientes funciones:

- Recepción de casos de los Servicios derivantes y validación del cumplimiento de los requisitos del Programa, siguiendo los criterios señalados en este Pliego.
- Derivación de los casos al Programa.
- Seguimiento y coordinación general del Programa, tanto del desarrollo del mismo como de su evaluación.
- Asegurar que el Programa se desarrolla según las condiciones expuestas en este Pliego y según los principios que guían la intervención del Servicio de Infancia y Familia.
- Coordinar la incorporación y la salida de las familias del Programa.
- Realizar el seguimiento del Programa y el seguimiento del contrato.
- Coordinar la evaluación del Programa.

El Servicio de Infancia y Familia realizará el seguimiento, control y la evaluación de los servicios contratados en base a procedimiento establecido al efecto. La entidad licitadora deberá aceptar el sistema de evaluación determinado por el Servicio de Infancia y Familia y comprometerse a proporcionar los datos y administrar los instrumentos de evaluación que el Servicio de Infancia y Familia determine.

5.1. DERIVACIÓN DE CASOS

La **derivación de casos** a la entidad prestataria se efectuará del siguiente modo:

- Tras la toma de decisión de la pertinencia de incorporar a la familia a este Programa, el servicio derivante establecerá el programa de intervención a desarrollar con la familia, indicando las características y temporalización del apoyo psicoeducativo a prestar por la entidad prestataria.
- El Servicio derivante se pondrá en contacto con el/la Gestor/a del Programa para conocer la disponibilidad de plazas.
- En el caso de derivación para apoyo psicoeducativo en investigación de situaciones de desprotección, el Servicio derivante dará de alta el recurso en Gesis adjuntando un informe psicosocial breve con la información de que se disponga en ese momento. En el caso de derivación para apoyo psicoeducativo en evaluación de situaciones de desprotección, el informe deberá recoger la información relativa a la situación de desprotección moderada y la hoja resumen de la herramienta Balora.
- Se podrá mantener una entrevista con la familia de forma conjunta con los profesionales encargados de desarrollar el Programa para comunicar la idoneidad de su derivación al mismo y motivar su participación.
- El/la Gestor/a del Programa entregará a la entidad prestataria el informe con la información relevante sobre el caso.
- El Servicio derivante presentará a la familia a los/as profesionales de la entidad prestataria encargados de la intervención a desarrollar. La familia deberá firmar un documento de aceptación del Programa. Esto marca la fecha de inicio del proceso de intervención.
- Una vez iniciada la intervención, el Servicio derivante continuará interviniendo con las familias y se coordinará con los/as profesionales del Programa para

Egiaztezeko 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

realizar el seguimiento. El Servicio derivante será el responsable de colgar los informes de la entidad en Gesis.

5.2. INTERVENCIÓN

Durante el tiempo que dure la intervención del Programa, el Servicio derivante realizará el seguimiento de la familia y la intervención psicosocial que le corresponda.

Se contempla la posibilidad de interrumpir el proceso de intervención iniciado si concurren circunstancias que así lo aconsejan y el Servicio derivante así lo decide. En ese caso, la entidad adjudicataria emitirá un informe con la información recogida hasta el momento.

INVESTIGACIÓN Y APOYO PSICOEDUCATIVO EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN

Según lo establecido en el Procedimiento municipal de intervención en la casuística de infancia y adolescencia en situaciones de desprotección o de riesgo de desprotección, el plazo de tiempo para realizar una Investigación ordinaria es de 8 semanas máximo, 12 en los casos nuevos.

Para que los Servicios Sociales de Base y el Servicio de Inclusión Social puedan ajustarse a estos plazos, se hace necesario que la entidad adjudicataria emita un **informe de investigación** con la información recogida y propuesta de intervención en un plazo de 6 semanas para los casos ya atendidos y 10 para los nuevos.

Del contenido del informe se realizará a las familias una devolución conjunta con los/as profesionales derivantes.

De forma paralela y también posteriormente a esta labor de investigación se llevará a cabo la de intervención, que deberá tener una duración máxima de 6 meses a contar desde la fecha de entrega del informe de la entidad adjudicataria. Al concluir esta última fase, la entidad adjudicataria emitirá otro **informe** en el que recogerá la intervención realizada y su evaluación. Se valorará, de forma excepcional, la posibilidad de una prórroga de 3 meses si los/as profesionales referentes del caso así lo valoran y con informe motivado por parte de la entidad adjudicataria.

En el momento de finalización de la intervención se realizará también a las familias una devolución conjunta.

Tanto el informe de **investigación inicial** como los de prórroga o finalización recogerán la información recabada de la dinámica familiar y la intervención realizada con la familia, especificando:

- Indicadores de desprotección detectados y su nivel de gravedad.
- Propuesta de intervención en relación con la continuidad o no del trabajo en el programa.

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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

- Plan de trabajo a desarrollar durante la intervención en el programa Pausoka. (si se propone continuidad)
- Propuestas de posibles recursos una vez finalizada la intervención del Programa.
- Grado de conciencia de la familia de las dificultades detectadas.

EVALUACIÓN Y APOYO PSICOEDUCATIVO EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN

Según lo establecido en el Procedimiento municipal de intervención en la casuística de infancia y adolescencia en situaciones de desprotección o de riesgo de desprotección, el plazo de tiempo para realizar un proceso de Evaluación es de 6 meses.

Para que el Servicio de Infancia y Familia pueda ajustarse a este plazo, se prevé una duración máxima del Programa de 5 meses. En un período de tiempo comprendido entre los 3 y los 5 meses (en función del contexto y características familiares y de la intervención, y a consensuar en cada caso con los/as profesionales referentes), la entidad adjudicataria emitirá un **informe de evaluación inicial** en el que recogerá la propuesta de continuidad o cese de la intervención, ambas motivadas debidamente.

Del contenido de este informe se realizará a las familias una **devolución conjunta con los/as profesionales derivantes**.

Una vez finalizados la fase de Evaluación, se puede valorar adecuado continuar trabajando con una familia únicamente con el objetivo de continuidad de la intervención, para afianzar lo trabajado anteriormente y/o incorporar nuevas metas a corto plazo. Esta continuidad en el Programa podrá ser tanto a propuesta del Servicio de Infancia como de la entidad adjudicataria, en cuyo caso deberá reflejarse en el informe de evaluación y contar con el visto bueno del Servicio de infancia y Familia. Esta nueva fase no excederá los 7 meses de intervención, existiendo la posibilidad de una prórroga por 6 meses más si los/as profesionales referentes del caso así lo valoran y con informe motivado por parte de la entidad adjudicataria.

Tanto para la propuesta de una prórroga como a la finalización de la intervención, la entidad adjudicataria emitirá otro informe en el que recogerá la misma y su evaluación. En ambos casos se realizará una devolución conjunta a la familia con los/as profesionales derivantes.

Tanto en el informe de evaluación inicial, como en el de prórroga o el final se recogerá la información recabada de la dinámica familiar y la intervención realizada con la familia, especificando:

- Indicadores de desprotección detectados y su nivel de gravedad (corroborando o matizando la valoración del informe de derivación del equipo técnico)
- Propuesta de prórroga o finalización debidamente motivada.

Egiazatzeko 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

- Plan de trabajo a desarrollar durante la intervención en el programa Pausoka. (si se propone continuidad)
- Propuestas de posibles recursos una vez finalizada la intervención del Programa.
- Grado de conciencia de la familia de las dificultades detectadas.

A continuación se exponen de forma resumida os tipos de apoyos y tiempos en cada caso:

Apoyo psicoeducativo en investigación de situaciones de desprotección	
INVESTIGACIÓN	6 semanas para los casos atendidos y 10 para los nuevo
INTERVENCIÓN	6 meses (posibilidad de prórroga de 3 meses más)

Apoyo psicoeducativo en evaluación de situaciones de desprotección	
EVALUACIÓN	5 meses
INTERVENCIÓN	7 meses (posibilidad de prórroga 6 meses más)

ITINERARIO DE FAMILIAS QUE PASAN DE DESPROTECCIÓN LEVE A MODERADA

Una de las conclusiones tras el paso de una familia atendida en un Servicio Social de Base o en el Servicio de Inclusión Social por el Programa puede ser la constatación de que existe un nivel de desprotección moderado. Se contemplará la posibilidad en esos casos, si así se valora por el nivel de vinculación y adherencia al Programa conseguidos, de continuar en el Programa una vez derivado el caso al Servicio de Infancia y Familia para poder trabajar de forma más intensiva con esas familias manteniendo la vinculación lograda con los/as mismos/as profesionales de cara a obtener más garantías de mejora y de éxito.

En la derivación del caso entre el Servicio Social de Base y el Servicio de Infancia y Familia se procederá según lo establecido en el Procedimiento municipal de intervención en la casuística de infancia y adolescencia en situaciones de desprotección o de riesgo de desprotección.

5.3. COORDINACIÓN

La coordinación y supervisión de la intervención de cada caso será llevada a cabo por el Servicio referente. El plan de coordinación será establecido por dicho Servicio en el momento de la derivación, sin perjuicio de que se celebren otras reuniones cuando lo estime necesario el Servicio derivante o a propuesta de la entidad adjudicataria.

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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

Durante el proceso de intervención, la entidad adjudicataria tendrá la obligación de informar siempre que se aprecie una situación de riesgo, para que el Servicio derivante pueda tomar las medidas que estime necesarias de apoyo, control o protección respecto a la familia y a las personas menores de edad.

Las coordinaciones con otros sistemas de profesionales que intervienen con las familias (educación, sanidad, etc.), tanto presenciales como por otros medios (teléfono, email) se realizarán siempre en función del criterio de los/as profesionales municipales referentes del caso, quienes valorarán en cada caso la idoneidad de hacer ellos las coordinaciones, convocar a las mismas a los/as profesionales del Programa o facilitar que los profesionales del programa realicen algunas de las coordinaciones directamente, siempre de manera acordada con el sistema con el que se ha de coordinar y con las profesionales del programa.

5.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La entidad adjudicataria del programa remitirá a los/as profesionales referentes del Servicio derivante informes escritos con la periodicidad que se ha señalado en el apartado 5.2.

La entidad adjudicataria deberá remitir asimismo al Servicio derivante una ficha mensual de caso, donde se recoja de manera concisa y clara la calendarización y tipo de las intervenciones y la asistencia de las familias a las intervenciones.

Tanto los informes de seguimiento como las fichas mensuales de caso serán remitidos por la entidad adjudicataria a los/as profesionales derivantes, con copia a la gestora del programa, por correo electrónico encriptados y serán incorporados a los expedientes familiares, en papel y en el sistema informático existente, por los/as profesionales referentes de los Servicios derivantes.

Además, la entidad presentará una Memoria anual antes del 30 de enero del año siguiente. En esta memoria se dará cuenta no solo de la intervención del programa sino de la formación realizada y la supervisión, de acuerdo con la propuesta presentada en el pliego. El Servicio de Infancia y Familia, por su parte, podrá solicitar otros informes que se consideren oportunos, así como todas las reuniones que se consideren precisas.

El Servicio de Infancia y Familia realizará el control y la evaluación de los servicios contratados en base a los indicadores y el procedimiento establecidos al efecto. La entidad adjudicataria aportará los datos que se le demanden para esta evaluación.

Se establece una **Comisión de seguimiento** del contrato integrada por el/la Coordinador/a del Programa de la entidad adjudicataria y la Jefatura de la Unidad de Valoración del Servicio de Infancia y Familia. Esta comisión se reunirá con una periodicidad mensual.

Egiaztezeko 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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			

6. MEDIOS MATERIALES

La entidad adjudicataria dispondrá de la infraestructura necesaria para realizar las actividades contratadas: despachos en Vitoria-Gasteiz adecuados para la realización de entrevistas e intervenciones con familias y con población infantil y adolescente. Como mínimo se requerirá de un despacho de trabajo para las profesionales, un espacio de atención individual/familiar con capacidad para 5 personas y un espacio de atención grupal con capacidad para 12 personas.

La entidad adjudicataria dispondrá de material técnico apropiado para la actividad contratada.

La entidad dispondrá los medios adecuados para que los/las profesionales puedan realizar los desplazamientos pertinentes al domicilio familiar o aquellos otros que requiera la intervención, como el contacto con las familias (teléfono, email, redes sociales...), la realización de informes (equipos informáticos...).

La entidad dispondrá de un sistema que permita la localización de forma ágil para la derivación de los casos y la coordinación de los mismos (teléfono y correo electrónico).

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas, la entidad adjudicataria estará sujeta a las siguientes obligaciones:

1 Adscripción para la cobertura del Programa y sustituciones del equipo de profesionales necesario cualificado y titulado según se ha explicitado en el apartado 4.2 y que se cumplan las siguientes directrices:

- Al menos dos profesionales, habrán de poseer capacidad lingüística en euskera estando en posesión de la siguiente titulación: perfil lingüístico C1 de la Administración o equivalente.
- Todo el personal contratado tiene la obligación de aportar certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales establecido para todos/as los/as profesionales y voluntarios/as que trabajen en contacto habitual con personas menores de edad.
- La sustitución del personal adscrito a este Programa deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación, las personas que sustituyan a titulares deberán tener un curriculum similar al del/la trabajador/a reemplazado y en concreto acreditar al menos mínimo de un año de experiencia en el ámbito de la desprotección infantil y adolescente y formación del personal propuesto para el desarrollo del objeto del contrato mínima de 150 horas. Tanto la formación como la experiencia será en el ámbito de la infancia - adolescencia.
- En caso de baja, renuncia u otros, la cobertura debe ser inmediata, debiendo ser comunicada en un plazo máximo de 24 horas, cada una de las variaciones, a la Jefatura de la Unidad de Valoración del Servicio de Infancia y familia.

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 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	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	19/20



A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M

2. La entidad adjudicataria garantizará que los y las profesionales del Programa preserven los derechos de las personas menores de edad y el desarrollo de una vida sin interferencias y perjuicios en lo que son los objetivos de este servicio. De su incumplimiento, podrá derivarse la demanda de sustitución de alguno/a de los/as profesionales.
3. Desarrollará el servicio durante la vigencia del contrato de acuerdo a los criterios que se emitan por el Servicio de Infancia y Familia y el Programa existente.
4. Será responsable de la supervisión del trabajo del Equipo profesional contratado y mantendrá formado al personal adscrito.
5. Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, esto es cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y de Garantías de los Derechos Digitales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.
6. Todos aquellos avisos o anuncios de exposición pública dirigidos al público en general que, en su caso, se realicen por la empresa adjudicataria deberán ser bilingües. En la documentación dirigida a los usuarios del Programa se utilizará la lengua oficial que éstos elijan.
7. Facilitará al Ayuntamiento de Vitoria–Gasteiz (Servicio de Infancia y Familia) cuantos datos sean necesarios en relación al funcionamiento del Servicio. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas, la entidad adjudicataria estará sujeta a las siguientes obligaciones:

Servicio de Infancia y Familia

Departamento de Políticas Sociales
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

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>	PORRAS CONDE, IRATXE (Jefatura de Unidad de Prevención y Valoración del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/09/2026 08:18:44
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/20
 A5CNIVME2ITXUSAB44YLVV243M			