



**ASUNTO: PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA
GESTIÓN DE LA OFICINA DE ACOGIDA – HARRERA BULEGOA DE VITORIA-GASTEIZ,
2027**

1. DEPARTAMENTO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO

Departamento de Alcaldía, Relaciones Institucionales e Igualdad, Servicio para la Convivencia y la Diversidad.

2. FUNDAMENTACIÓN

La ciudad de Vitoria-Gasteiz cuenta con una población migrada que asciende, en diciembre de 2025, al 37.65% de las personas censadas. Del total de personas empadronadas, el 19% han nacido en otros países y el 20% provienen de otras comunidades autónomas del Estado español. Cada año llegan nuevas vecinas, en el 2025 los datos de migración interna fueron 5828 personas y de migración externa 6341.

Sin embargo, detrás de estas cifras hay historias y realidades muy diversas. Una parte de personas permanecen en la ciudad desde hace años y por consiguiente podemos considerarlas asentadas, pero sigue habiendo un flujo constante de salidas y llegadas, de proyectos migratorios que inician o continúan en la ciudad, y que requieren un tiempo para asentarse que varía en función de las redes con las que cuentan, el conocimiento o no de las lenguas oficiales, y otro sin fin de factores. Esta acogida no es lineal ni constante, en algunos casos se alarga en el tiempo hasta terminar con los procesos de reagrupación de sus familias, prolongando el proceso migratorio iniciado un tiempo atrás hasta que la familia está completa y están totalmente asentadas.

A lo largo de este año en la Oficina de Acogida los perfiles atendidos y acompañamientos han sido muy variados y ha validado lo que ya se plantea en el “Manual para diseñar políticas locales de acogida a personas extranjeras en Euskadi” de EUDEL, que la acogida es un proceso complejo de acompañamiento con algunos conceptos a tener en cuenta:

- Es una **fase inicial**. La acogida es parte de ese **proceso complejo** que es la integración o inclusión social de una persona de otro origen en una sociedad. En general, suele establecerse de forma orientativa una duración de dos años. Este plazo puede ser una referencia, pero teniendo en cuenta que no es un

Alkatetzaren eta Erakunde
Harremanen Saila
Depto. Alcaldía y Relacio-
nes Institucionales

Bizikidetzaren eta Aniztasun Zerbitzua
Servicio para la Convivencia y la Diversidad

Fray Zacarías 3
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 16 16-ext. 35 74

bizikidetzaren.convivencia@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/11



2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4

proceso lineal y que puede haber retrocesos en la medida en que está muy condicionado por factores como la situación administrativa, la situación socioeconómica de la familia, reagrupamientos u otro tipo de vicisitudes personales.

En relación con esto mismo, desde la perspectiva de las políticas públicas de migración, hay dos hechos que resulta de interés señalar: **“la acogida puede comenzar antes de la llegada” y “continúa hasta que las personas participen de los servicios públicos de carácter general que existen en cada territorio”**. Por lo tanto, la acogida es una orientación inicial mientras que la integración es un proceso de décadas. **La lógica es que lo que bien se acoge bien se integra.**

- El horizonte de la integración o inclusión social. Una buena acogida es un factor facilitador de mejores procesos de inclusión social de la población migrada, es decir, de alcanzar ese objetivo de que efectivamente sea un nuevo o nueva ciudadana más. Es importante resaltar la estrecha vinculación que guarda con la concepción de **ciudadanía**, es decir, con tomar conciencia de que se trata de **sujetos con los mismos derechos y obligaciones**.
- Contiene aspectos inmateriales. Una sociedad acogedora es aquella que mantiene **actitudes y discursos positivos** hacia la llegada de nuevos ciudadanos y ciudadanas. En el caso de la sociedad vasca, lo hace reconociendo que junto a consideraciones prácticas como que la migración tiene un impacto económico y demográfico positivo, es también un imperativo humanista que nos enriquece desde una perspectiva sociocultural.

Hay que considerar además que unas buenas políticas de acogida e integración no sólo benefician a quien llega, sino también a las personas “autóctonas”. Representan, por tanto, un beneficio conjunto para la sociedad vasca y fundamental para garantizar la cohesión.

- Se produce en la comunidad. Esta afirmación implica **poner el foco en las relaciones y la comunidad** tanto como destinataria de la acogida como sujeto de la misma. Es decir, que la atención centrada en personas no se malinterprete como el trabajo con o entre individuos desconectados. Es fundamental aclarar que al referirnos a comunidad, aunque lo hagamos en este contexto de diversidad cultural, no se debe interpretar en términos culturalistas. La comunidad, en este caso, es el conjunto de agentes institucionales, técnicos, ciudadanos y sociales que participan en el proceso de acogida. Entre estos agentes, se tomará en cuenta de forma específica y destacada a los grupos formales e informales ya existentes que integran las

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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

personas migradas en torno a características compartidas: creencias, origen, minorización, etc.

- Intervienen diferentes agentes. Tal y como se ha puesto de manifiesto, en la acogida participan **diferentes agentes institucionales y sociales** que trabajan con las personas y en un mismo ámbito territorial. En este sentido, es fundamental señalar la necesidad de coordinación interinstitucional y de colaboración público-social. En cualquier caso, este modelo de colaboración no puede diluir o desviar la atención sobre la responsabilidad pública en este ámbito. Por ello, desde la primacía de esta última, la **colaboración** con todo tipo de niveles interinstitucionales y agentes sociales debe ser permanente.

Así la integración de las personas migrantes se presenta como un proceso bidireccional que requiere de la responsabilidad de todos y todas las habitantes de Vitoria-Gasteiz, y principalmente del Ayuntamiento como institución obligada por los principios de igualdad de trato y no discriminación, según reza en su II Plan de Convivencia y Diversidad 2023-2030, Hacia el derecho a la ciudad: una ciudadanía inclusiva y libre de discriminación.

3. OBJETO DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El objeto del presente contrato es la gestión integral de la Harrera Bulegoa/Oficina de Acogida de Vitoria-Gasteiz. El periodo de prestación de los servicios se iniciará con la formalización del contrato y tendrá una vigencia de 12 meses.

4. OBJETIVO DE LA HARRERA BULEGOA/OFCINA DE ACOGIDA Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Tras un año de funcionamiento del Espacio de Acogida, la experiencia acumulada ha permitido identificar las principales necesidades de las personas que llegan a Vitoria-Gasteiz y adaptar el proyecto para dar una respuesta más ajustada a la realidad detectada.

Atendiendo a la filosofía que emana del modelo elaborado por los municipios vascos, la acogida se entiende como un proceso de acompañamiento orientado a facilitar la incorporación progresiva de las personas recién llegadas a la vida comunitaria de los barrios y de la ciudad, favoreciendo el ejercicio efectivo de sus derechos, su autonomía y su participación.

La evaluación del primer año pone de manifiesto cuatro aspectos estratégicos que deben reforzarse en esta nueva etapa:

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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

- El acompañamiento e información en los trámites administrativos, que constituye una de las demandas más frecuentes de las personas atendidas y un requisito indispensable para el acceso a derechos y servicios.
- La necesidad de crear canales de comunicación estables y accesibles que permitan hacer llegar información útil a las nuevas vecinas y vecinos desde el momento de su llegada, evitando que el acceso a la información dependa exclusivamente de la atención presencial.
- El conocimiento de la red comunitaria, del tejido asociativo y de los espacios de encuentro de la ciudad, entendidos como recursos fundamentales para responder a necesidades cotidianas, generar relaciones sociales, practicar las lenguas oficiales en contextos reales y favorecer una participación activa en la vida comunitaria.
- El aprendizaje de las lenguas oficiales, especialmente como herramienta para favorecer la autonomía, el acceso a los recursos y el sentimiento de pertenencia a la ciudad.

Para ello, la Oficina de Acogida desarrollará las siguientes líneas de actuación:

- **Información, comunicación y orientación.** Mantener un sistema permanentemente actualizado sobre recursos, servicios, trámites administrativos y agentes sociales de la ciudad, incorporando además nuevos canales de comunicación (digitales y presenciales) que permitan difundir información relevante de forma proactiva a las personas recién llegadas.
- **Atención personalizada y apoyo administrativo.** Ofrecer una atención individualizada basada en la escucha, el acompañamiento y la orientación, prestando especial apoyo en la comprensión y realización de los trámites administrativos más habituales, la cumplimentación de documentación, la solicitud de citas y la interpretación de comunicaciones emitidas por las administraciones públicas.
- **Sesiones informativas e itinerarios de acogida.** Organizar sesiones grupales, recorridos por los barrios y actividades de presentación de recursos comunitarios, asociaciones, entidades sociales y espacios de participación que permitan a las personas recién llegadas conocer las oportunidades existentes en la ciudad para responder a sus necesidades, establecer relaciones sociales, participar en la vida comunitaria y practicar el euskera y el castellano en contextos cotidianos.
- **Acercamiento y aprendizaje de las lenguas oficiales.** Promover el aprendizaje del euskera y del castellano como elemento clave para la integración social y

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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

comunitaria. La experiencia del primer año confirma la necesidad existente para el conocimiento de las lenguas oficiales, que no solo facilita el acceso a los servicios, sino que constituye un factor determinante para que las personas puedan relacionarse con su entorno, participar en la vida comunitaria y desarrollar un sentimiento de pertenencia a la ciudad. Para ello se reformulan los talleres impartidos hasta ahora y se potenciará la información, motivación y derivación posterior a los recursos de aprendizaje de idiomas, complementándolos con actuaciones específicas cuando resulte necesario.

Dada la imposibilidad de disponer de un servicio permanente en cada barrio, el Espacio de Acogida continuará prestando atención desde el Casco Viejo, garantizando un acceso cercano y flexible para las personas residentes en cualquier barrio de Vitoria-Gasteiz.

La Oficina tendrá un horario de atención al público de 10.00 a 14.00 de lunes a viernes y las tardes de martes y jueves de 16.00 a 18.00. En estos horarios se impartirán a su vez los talleres intensivos de aprendizaje de las lenguas oficiales. Las sesiones informativas e itinerarios se realizarán fuera de la Oficina de Acogida y al margen del horario de atención. Si fuera preciso se podrá hacer cambios en el horario de atención, siempre con el visto bueno del Servicio de Convivencia y Diversidad.

5. CONTENIDO DE LOS TRABAJOS QUE SE CONTRATAN Y TAREAS COMPRENDIDAS

Se distinguen tres fases de trabajo diferentes durante la ejecución del contrato, con tareas concretas en cada una de ellas.

FASE I. Consolidación y mejora del servicio

Durante esta fase se actualizarán y reforzarán los procedimientos desarrollados durante el primer año.

Las actuaciones incluirán:

- Actualización de la **información** sobre recursos, servicios y agentes comunitarios de la ciudad y de cada barrio. Revisión y generación de canales a través de los cuales recibir la información actualizada.
- Revisión y actualización de la herramienta de **registro y sus indicadores**, que apoyen la valoración continua del servicio ofrecido, y del **protocolo** de atención y derivación, incorporando de forma específica los procedimientos de acompañamiento administrativo y coordinación con los distintos servicios municipales y comunitarios.

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 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>	AINHOA GARAGALZA MORAIZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

- Diseño e implantación de nuevos **canales de comunicación** dirigidos a las personas recién llegadas y atendidas, que permitan difundir información práctica sobre derechos, recursos, actividades, talleres y novedades del servicio mediante soportes digitales y presenciales adaptados a diferentes perfiles lingüísticos.
- Reuniones de coordinación **y trabajo en red** con los recursos comunitarios y asociaciones relevantes en la acogida de la ciudad, que faciliten el trabajo de la siguiente fase.

FASE II. Atención personalizada y actuaciones grupales

Una vez consolidada la puesta en marcha del servicio, el proyecto centrará su desarrollo en la mejora de la atención prestada y en el fortalecimiento de aquellos ámbitos que han demostrado tener mayor impacto en los procesos de acogida. El proyecto se estructurará en tres ámbitos de intervención:

- Atención individual y acompañamiento
- Acogida comunitaria
- Aprendizaje lingüístico

A. Atención individual y acompañamiento

Las actuaciones estarán dirigidas a responder tanto a las necesidades prácticas como al proceso de incorporación a la ciudad.

Entre las tareas se incluyen:

- Primera **entrevista** de acogida, con apoyo del servicio de interpretación cuando resulte necesario. Su objetivo es realizar un pequeño diagnóstico de necesidades.
- **Información** y orientación sobre recursos municipales y comunitarios.
- Acompañamiento y apoyo en los **trámites** administrativos más frecuentes (empadronamiento, tarjeta sanitaria, escolarización, becas, citas con diferentes administraciones, solicitudes, renovación de documentación y otros procedimientos relacionados con el acceso a derechos).
- Apoyo en la cumplimentación de **formularios**, comprensión de comunicaciones administrativas y **utilización de herramientas digitales** de las administraciones públicas cuando sea necesario.

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 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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Seguru) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

- Información sobre **las lenguas oficiales**. Desarrollo de acciones específicas de información y motivación para el aprendizaje del euskera y del castellano, reforzando la idea de que el conocimiento de ambas lenguas constituye un elemento fundamental para la participación social, el acceso a oportunidades y el sentimiento de pertenencia a Vitoria-Gasteiz. Cuando proceda, se ofrecerán los cursos de la propia Oficina de Acogida (ver apartado C) o se derivará a otros recursos existentes en la ciudad.
- Registro y evaluación de todas las intervenciones.

B. Acogida comunitaria

Las actuaciones grupales tendrán como finalidad favorecer la integración comunitaria y fortalecer la autonomía de las personas participantes. Entre ellas destacan:

- **Coordinación** con la red comunitaria de los barrios para facilitar vínculos con la comunidad de acogida. Diseño y realización de **visitas** de conocimiento del entorno y de los recursos de la ciudad.
- Organización, difusión y gestión de **sesiones informativas** dirigidas a abordar las principales necesidades e intereses detectados durante la atención individual, con especial atención al acceso a derechos y al conocimiento de recursos, espacios de participación ciudadana y convivencia.
- Planificación, difusión y organización de **talleres** prácticos sobre herramientas y recursos para favorecer la autonomía y la integración en la ciudad.
- Desarrollo y utilización de los nuevos **canales** de comunicación para mantener informadas a las nuevas vecinas sobre las sesiones y talleres, recursos, actividades, convocatorias, cambios normativos y oportunidades de participación comunitaria, favoreciendo así una relación continuada con el Espacio de Acogida más allá de la atención presencial y que favorezcan la participación de las personas recién llegadas y contribuyan a la creación de redes de apoyo.
- Facilitar la **conexión** con actividades comunitarias en las que el uso cotidiano del euskera y del castellano constituya una oportunidad para reforzar el aprendizaje de las lenguas oficiales en entornos informales, favoreciendo al mismo tiempo el establecimiento de vínculos sociales y el sentimiento de pertenencia a la ciudad.

En caso de que así se acuerde con el Servicio de Convivencia, las sesiones y talleres podrán ser impartidos por personas especialistas en las distintas materias. En ese supuesto, la entidad adjudicataria será responsable de la organización y coordinación de

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 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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

dichas actividades, si hubiera una remuneración a las personas ponentes o formadoras será asumida por el Servicio para la Convivencia y la Diversidad.

C. Aprendizaje lingüístico

El aprendizaje de las lenguas de la sociedad de destino es una parte esencial de la acogida a las personas migradas. En consecuencia, desde la Oficina de Acogida se facilitará el aprendizaje de las dos lenguas oficiales del País Vasco. Para ello se organizarán las siguientes actuaciones, en función de cada idioma:

EUSKERA

Se informará sobre los distintos recursos existentes para aprender esta lengua y, cuando sea necesario, se apoyará a las personas usuarias en el proceso de inscripción o se establecerán las coordinaciones necesarias con las entidades responsables de los cursos. También se darán a conocer las becas o ayudas destinadas a aprender euskera en los euskaltegis u otros espacios de aprendizaje.

Se hará especial hincapié en los cursos AISA, que están dirigidos a personas de origen extranjero. Fuera del periodo oficial de inscripción (septiembre), desde la Oficina se seguirá identificando a potenciales estudiantes, de cara a poder coordinar con el Servicio de Euskera la creación de nuevos grupos.

En caso de que se determine la pertinencia de crear cursos básicos de euskera en la propia Oficina, la entidad adjudicataria tendrá que hacerse cargo de su gestión, pero no así del abono, que correrá a cargo del Servicio para la Convivencia y la Diversidad.

CASTELLANO

Desde la Oficina se organizarán e impartirán cursos de castellano básico, que se ofrecerán a las personas que demanden este recurso, no estén acudiendo a clases en otro lugar y lleven menos de dos años residiendo en Vitoria-Gasteiz.

El objetivo fundamental de estos cursos es dotar a las personas migradas no hispanohablantes de los recursos comunicativos necesarios para que se desenvuelvan en situaciones sencillas de la vida cotidiana y puedan ser agentes activas en el nuevo entorno; es decir, personas autónomas con capacidad de elegir, influir, participar y, en definitiva, acceder a los derechos básicos que les corresponden como parte de la ciudadanía.

Se organizarán dos tipos de cursos:

- 1. Cursos intensivos de castellano básico, 80 horas.** Se dirigirán a personas migradas alfabetizadas en su lengua materna (aunque pueda ser en un sistema de escritura

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>	AINHOA GARAGALZA MORAIZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

diferente al alfabeto latino) y mayores de 16 años. Se conformarán grupos de máximo 12 personas. El objetivo de estos cursos es que las y los estudiantes:

- Sean capaces de intercambiar información básica y comprender textos orales y escritos breves y elementales, relacionados con ámbitos de la vida cotidiana y otros propios de su condición migratoria (trámites relacionados con la situación administrativa, la llegada a una ciudad nueva...).
- Comprendan las claves sociales y culturales del nuevo entorno, de manera que el proceso de llegada y asentamiento resulte lo menos abrumador posible.
- Conozcan espacios y recursos que conectan con la comunidad y les ayuden a generar un sentimiento de pertenencia.

Estos cursos se impartirán de lunes a viernes, dos horas al día, durante ocho semanas. Al finalizar estas ocho semanas, se iniciará un nuevo curso intensivo.

Habrà dos horarios: de 9:30 a 11:30 y de 12:00 a 14:00. Uno de los grupos empezará en el mes 2 del contrato y el siguiente grupo, en el mes 3. De esta manera se garantiza que las personas atendidas en la Oficina con necesidad de clases de castellano puedan acceder a un curso lo antes posible.

- 2. Cursos de alfabetización, 80 horas.** Se dirigirán a personas migradas mayores de 16 años que no dominan ningún sistema de escritura, porque no están alfabetizadas en su lengua materna o en otras o porque su lengua es ágrafa. Se conformarán grupos de máximo 10 personas.

Además de los objetivos señalados para los cursos intensivos, los cursos de alfabetización pretenden que las personas usuarias:

- Alcancen una competencia oral básica en castellano.
- Adquieran habilidades básicas de lectura, escritura y cálculo, que además de ayudarles a desenvolverse en el día a día, les permitan acceder a cursos en los que es necesario manejar la lectoescritura.

Estos cursos se impartirán dos días a la semana, martes y jueves, dos horas al día, durante veinte semanas. Al finalizar ese periodo se iniciará un nuevo curso. Se prevé, por tanto, que a lo largo de la ejecución del contrato se ofrezcan dos grupos de alfabetización.

A las personas que accedan a algún curso de la Oficina de Acogida se les ayudará a encontrar espacios en los que continuar con el aprendizaje y la práctica del idioma. En el caso de aquellas personas que por su perfil o situación particular no puedan acceder a los cursos de la Oficina, se les informará sobre otros recursos de aprendizaje.

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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/11
 2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4			

En caso de que se determine, junto al Servicio de Convivencia, la pertinencia de crear otros cursos específicos, la entidad adjudicataria tendrá que hacerse cargo de su gestión, pero no así del abono, que correrá a cargo del Servicio para la Convivencia y la Diversidad.

FASE III. Valoración y cierre del dispositivo

- **Valoración del proyecto en base a los indicadores definidos** (satisfacción, resultados, impacto en el barrio, procesos iniciados...) y planificación de estrategias/metodologías que permitan analizar las carencias y/o los espacios de mejora en los procesos de acogida en Vitoria-Gasteiz. Se plantea como un proceso continuo a lo largo de todo el contrato que permita ir adaptando las herramientas en base a la información recogida.
- **Elaboración y presentación de la memoria intermedia y final.** Descripción del proceso desde su inicio con los resultados obtenidos y la valoración realizada, con la finalidad de conocer las necesidades que realmente plantean las personas recién llegadas a la ciudad de Vitoria-Gasteiz, y así orientar qué servicios o recursos han de reforzarse.
- **Finalización de las atenciones personalizadas.** Se procederá al cierre de los procesos de acogida iniciados que permanezcan abiertos, sin programar nuevas citas de seguimiento.

6. COORDINACIÓN CON EL SERVICIO PARA LA CONVIVENCIA Y LA DIVERSIDAD

La dirección y supervisión de los trabajos objeto de este pliego correrá a cargo del Servicio para la Convivencia y la Diversidad.

La parte adjudicataria se compromete a llevar a cabo la tarea y a adecuar las propuestas según las directrices e instrucciones emitidas por el Servicio, que facilitará a la entidad cuanta información disponga en relación con el objeto de trabajo.

Para garantizar una óptima coordinación entre la parte adjudicataria y el Servicio se celebrarán reuniones periódicas, en las que el equipo adscrito al contrato informará sobre el desarrollo del trabajo. Tras la adjudicación del contrato se establecerá un calendario de reuniones, de las cuales deberá redactar acta la entidad adjudicataria.

Por último, la entidad adjudicataria deberá facilitar la labor de seguimiento, proporcionando cuanta información le sea solicitada y poniendo en conocimiento del Servicio cuantas incidencias pudieran producirse en el desarrollo del trabajo.

10

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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/11



2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4

7. CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES EN LA PRODUCCIÓN DE MATERIALES

Se recomienda tener en cuenta la reducción de las publicaciones en papel y su tirada:

- Ajustando al máximo el número de copias al número previsto de personas destinatarias.
- Estudiando la publicación en formato electrónico, que no suponga un aumento de la auto-impresión (vía web, e-mail o soporte informático grabables).
- Fomentando el uso de las redes sociales.
- Utilizando formatos de papel estándar ajustados a normas DIN de la serie A (en menor grado la B) y gramajes de papel lo más bajos posible.
- Se utilizará papel reciclado, ya que consume menos agua y energía que el ecológico y, respecto al proceso y grado de blanqueo: papel totalmente libre de cloro (TFC) antes que el ECF. El grado de blancura tenderá a ser lo más bajo posible para no incentivar el uso de abrillantadores ópticos.

Asimismo, se recomienda la utilización de materiales y productos reciclados, biodegradables y ecológicos. La parte adjudicataria al optar por este contrato se compromete a mostrar el máximo respeto no solo hacia las personas, sino hacia el ecosistema del que somos parte y la biodiversidad como principio.

8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa o entidad adjudicataria declara expresamente que conoce estar obligada al cumplimiento de las disposiciones relativas a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales -ley que tiene por objeto adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones-, así como el resto de normativa en materia de protección de datos que sea de aplicación en cada momento, y se compromete a cumplir las exigencias previstas en las mismas respecto de los datos obtenidos de las personas usuarias que se manejen dentro del presente contrato.

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 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>	AINHOA GARAGALZA MORAZA (Técnico/a del Servicio para la Convivencia y Diversidad de Alcaldía y Relaciones Institucionales e Igualdad)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/07/2026 13:20:02
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/11


2IX2KLIEQYSQGZZD4GLFS6H6G4