PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LAS VIVIENDAS TUTELADAS PARA PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

Departamento de Políticas Sociales

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

ÍNDICE

EPÍGRAFE		PAG
1.	OBJETO DEL CONTRATO	1
2.	CONTEXTO NORMATIVO	2
3.	CONTEXTO TEÓRICO	3
4.	ACCESO Y ESTANCIA EN EL PROGRAMA	4
5.	CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO	5
	5.1. Definición	5
	5.2. Objetivo general y específicos	6
	5.3. Población destinataria	6
	5.4. Organización del servicio	7
	5.4.1. Localización	
	5.4.2. Horario de atención	
	5.4.3. Dotación económica	
6.	OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	7
7.	OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	9
	7.1. Proyecto de gestión del programa	9
	7.2. Equipo profesional: perfiles y requisitos	9
	7.3. Equipo profesional: funciones	10
	7.4. Apoyo al equipo profesional	13
	7.5. Calendario	14
	7.6. Elaboración de informes periódicos	15
	7.7. Otros aspectos	15
8.	TOMA DE DECISIONES	16

- Anexo I: Procesos esenciales en la atención a personas y familias en el programa de pisos de acogida
- Anexo II: sistema y herramientas de coordinación

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es el desarrollo del programa de gestión de las Viviendas Tuteladas para personas en riesgo de exclusión. Este recurso está recogido dentro del catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales artículo 22) y descrito en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en el anexo I, ficha 1.9.2.

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

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

Los inmuebles, de propiedad municipal, se ubican preferentemente en edificios ordinarios de vivienda, y ofrecen alojamiento, de carácter colectivo, a personas que estén en situación y/o riesgo de exclusión en el municipio de Vitoria-Gasteiz. Al margen, se contempla la posibilidad de ampliar el servicio a otros emplazamientos no adscritos al Departamento de Políticas Sociales, pero que este utilice para la cobertura prioritaria del alojamiento en situaciones excepcionales. Previamente, deberá haberse motivado la conveniencia de precisar de un acompañamiento educativo.

Durante los periodos de estancia ofrecen un apoyo de baja intensidad, sin presencia permanente de personal, que previamente ha sido diseñado en función de las necesidades de las personas destinatarias y acordado en días y horas concretos con ellas.

El programa se divide en 3 lotes de contratación. Actualmente, los lotes en su conjunto resultan de similares características y se han definido en base a los siguientes criterios operativos:

- *Proximidad de las viviendas*: se procurará que la distancia máxima entre ellas – salvo una perteneciente al Lote 2 - sea inferior a 20 minutos caminando lo que permitirá reducir el coste en tiempo y medios económicos de los desplazamientos.
- *Dotación de Centros Comunitarios de apoyo para el desarrollo de los programas de atención personalizados*: centros cívicos, instalaciones deportivas, zonas de esparcimiento, espacios de convivencia, centros de atención primaria en salud y centros educativos.

Estas condiciones podrán verse alteradas si se tuviera que:

- Implementar el programa en esos alojamientos que no están cedidos en uso al Departamento de Políticas Sociales o de los que el Ayuntamiento

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

de Vitoria-Gasteiz no sea propietario.

- Dar continuidad al apoyo educativo tras la salida a una vivienda independiente u otro programa de alojamiento municipal.
- Ampliar el programa.

En cualquier caso, el número máximo de casos adscritos a cada lote será a razón de 5 por cada jornada completa existente en el equipo profesional, estimándose un máximo de 70 personas atendidas en cada uno de ellos.

Dependen de la Jefatura de Recursos de Acogida y Alojamiento del Servicio de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales.

2. CONTEXTO NORMATIVO

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

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

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

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

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

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

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

social que está relacionada directamente con los recursos personales, los relacionales y los materiales.

Por otra parte, el Decreto 353 de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en su artículo 3 señala que el diagnóstico social será el instrumento general referido a las personas que acuden a los servicios sociales, y que en base a un sistema de indicadores precisos, permitirá valorar con criterios comunes la situación de la persona usuaria y determinar la forma de continuar el procedimiento de intervención.

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

Con anterioridad, el Plan Estratégico del Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública 2016-2019, tenía muy presente, en todo momento, el mandato al que dar respuesta: "apoyar y favorecer la autonomía y el bienestar social de las personas que viven en Vitoria-Gasteiz, desde la responsabilidad, competencia e incumbencia".

Poniendo el foco en la situación concreta de la exclusión residencial en junio de 2021 se firmó la Declaración de Lisboa sobre la plataforma europea de lucha contra el sinhogarismo. Partiendo del compromiso de que ninguna persona dormirán a la intemperie aboga por políticas basadas en un enfoque centrado en la persona, housing-led e integral.

En el contexto más próximo, la II Estrategia Vasca contra la exclusión residencial grave (2024-2028) pretende articular, orientar e impulsa políticas públicas para prevenir, abordar y, en la medida de lo posible, erradicar las situaciones de exclusión residencial grave. De manera resumida, los principios rectores que informan la estrategia serían: el enfoque basado en derechos, la personalización, el enfoque multidimensional, el enfoque de género e interseccional y la innovación.

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

3. CONTEXTO TEÓRICO

El programa de viviendas tuteladas interviene sobre las diferentes variables que han podido incidir en la situación de pérdida o carencia de vivienda y su resolución. No obstante, las situaciones de exclusión residencial resultan variadas y dinámicas por lo que exigen una flexibilidad en sus programas de intervención, requiriendo así del pertinente ajuste de los apoyos y acompañamientos que resulten precisos en cada momento con cada unidad convivencial.

En este sentido, el programa se caracteriza por el ajuste individualizado y coyuntural de la intensidad de los apoyos y acciones educativas en ámbitos concretos y acordes al plan de atención negociado. La intervención dispondrá de un marcado carácter capacitador, no sustitutorio de la persona, y tendrá como objetivo la recuperación o mantenimiento de habilidades previas, la adquisición de

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

otras nuevas y la implementación de todas ellas con el propósito final de superar la situación de exclusión residencial.

Tal y como recoge la II Estrategia Vasca contra la exclusión residencial grave (2024-2028) "*el aumento de los flujos migratorios está impactando en el número y perfil de las personas en exclusión residencial grave*". Sin embargo, cabe destacar que con algunas de estas personas resulta cada vez más significativa la intervención en clave de integración comunitaria, tanto a nivel administrativo como cultural, al ser personas con una trayectoria prolongada de ejecución de habilidades domésticas.

En cualquier caso el propósito último del programa es que al finalizar su estancia en el mismo las personas puedan implementar de manera autónoma las siguientes habilidades:

- Autocuidado: alimentación, higiene de la vivienda, imagen personal y cuidados de salud.
- Inclusión social: generar y utilizar redes de apoyo, participar en recursos comunitarios, conocer el entorno cultural y social
- Autonomía en el medio: organización personal, realizar trámites y gestiones (tanto presenciales como telemáticos), gestión económica

En base al diagnóstico individual otras cuestiones significativas serían las relacionadas con el cuidado y educación de personas menores de edad así como la incorporación en el mercado de trabajo.

Por último, en consonancia con la citada estrategia, el programa se dirige al ue identifica como segundo grupo: aquel con el que desarrollar una intervención orientada a recuperar su autonomía. A la vez que tiene comparte como colectivos prioritarios de acceso con esta las personas y familias en precariedad residencial y/o riesgo de pérdida de la vivienda, mujeres sin hogar y personas jóvenes inmigrantes sin red de apoyo familiar en Euskadi, además de otras con los que dichas relaciones familiares se encuentran tan deterioradas que constituyen una de las causas de la carencia de vivienda.

4. ACCESO Y ESTANCIA EN EL PROGRAMA

Las personas presentarán la solicitud de acceso ante su equipo de atención de los servicios sociales municipales. Cumplidos los requisitos administrativos y de necesidad recogidos en la ficha 1.9.2 del Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios, éste elaborará un informe propuesta que remitirá a la unidad de recursos de acogida para su valoración. En el caso de considerarse positivamente se iniciará el proceso de acceso al programa.

La fase de acogida comienza con una entrevista de presentación previa al acceso y en la que se prioriza la vinculación con las figuras intervinientes. Esta fase, con una duración estimada de 30 días, servirá como momento de observación para fijar la línea base y completar el diagnóstico. Para ello se entregarán diferentes herramientas de registro (ficha de diagnóstico y ficha de seguimiento) y observación que serán cumplimentadas en este periodo por parte del equipo educativo mediante la observación directa.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

En base a esta información se elaborará con la persona afectada de manera conjunta y negociada su plan de atención personalizado según el formato establecido por el Servicio de Inclusión Social. Este proceso será liderado por el equipo de atención municipal y se ajustará a lo dispuesto en los artículos 8 y 19 de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales. Del mismo modo, corresponderá al equipo de atención municipal, como profesionales de referencia en el caso, la suscripción de dicho plan con la persona beneficiaria del servicio y su revisión periódica.

Sin prejuicio a lo anterior, el equipo educativo podrá proponer nuevas acciones al equipo municipal y desarrollarlas siempre y cuando estén validadas y hayan sido acordadas con la persona implicada aunque no se hayan podido incorporar a ningún documento escrito.

Concluida la fase de acogida y confirmada la permanencia de la persona o familia en el programa se implementará la intervención psico-socio-educativa que se irá ajustando y valorando con la persona en función de sus posibles avances o retrocesos, hasta su salida del programa.

Se contempla una fase posterior de seguimiento en la que se pueda mantener algún apoyo con la persona o familia tras su salida siempre que así lo solicite y se valore por parte del equipo de atención municipal.

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

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROYECTO

5.1. DEFINICIÓN

El programa se corresponde con la prestación técnica "vivienda tutelada para personas en riesgo de exclusión", descrita en la ficha 1.9.2 del Decreto 185/2015.

Se concibe como un servicio de intensidad variable, en función del diagnóstico de la unidad convivencial a quien se haya concedido la prestación, que sin contar con personal presente de forma permanente, cuenta apoyos profesionales adscritos al programa para realizar funciones de: a) supervisión, de carácter presencial en la vivienda y b) mediación-intermediación, tutelaje y acompañamiento que podrán prestarse en la vivienda o en el entorno socio-comunitario en el que se desenvuelve la persona. Todo ello en coordinación con el personal técnico municipal de referencia.

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

Incluye las siguientes prestaciones de servicios sociales y complementarias:

- Valoración de seguimiento.
- Acompañamiento social.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

- Mediación – Intermediación.
- Otras prestaciones técnicas: tutelaje y supervisión.
- Manutención y limpieza: a cargo de los presupuestos municipales.
  - El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz transferirá a la entidad adjudicataria la cantidad necesaria para la compra de los productos para la alimentación e higiene (ver 5.43. Dotación Económica).
  - Excepcionalmente, el equipo municipal de atención considerará de manera preferente la tramitación de otras prestaciones para su cobertura o su asunción cuando las personas o familias dispongan de medios económicos suficientes. En cualquier caso, la fórmula diseñada se ajustará a criterios educativos, ecológicos y de autonomía.

5.2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

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

1. Realizar un análisis funcional de las variables que han influido en el proceso que ha concluido en la situación de exclusión residencial.
2. Establecer elementos de cambio sobre los dinamismos vitales que potencien el pleno desarrollo de la persona o familia y su proceso de inclusión.
3. Adquirir habilidades y recursos necesarios para el desarrollo de una vida autónoma e independiente.
4. Acceder a una vivienda independiente con garantías suficientes de estabilidad.

5.3. POBLACIÓN DESTINATARIA

Personas de 18 años o más en situación de alto riesgo de exclusión, entendiendo por tales, a los efectos de este servicio, aquellas que, según la valoración de la o del profesional de referencia:

a) requieren una alternativa de vivienda por carecer de un alojamiento adecuado para poder realizar su proceso de inserción y en condiciones de habitabilidad;

b) sin recursos económicos suficientes;

c) sin apoyo sociofamiliar eficaz en alguno de los siguientes ámbitos: material, instrumental, cognitivo o emocional y

d) necesiten de una intervención de carácter capacitador para superar la situación de exclusión residencial y acometer con éxito el tránsito a vivienda independiente.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

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

Atendiendo a la escala ETHOS se trataría de unidades convivenciales en situación de sin vivienda (alojadas en programas de alojamiento que cuentan con un mayor carácter asistencial), con vivienda insegura (exceptuando las situaciones derivadas de violencia machista) o vivienda inadecuada (incluyendo la inhabitabilidad del inmueble por condiciones higiénicas) y, en menor medida, personas sin techo.

5.4. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA

5.4.1 LOCALIZACIÓN: actualmente los inmuebles adscritos al programa se ubican preferentemente en edificios ordinarios de viviendas distribuidos en diferentes barrios de la ciudad. De cara a optimizar los tiempos de intervención se han distribuido los inmuebles en 3 lotes: centro, este y oeste; en función de su proximidad geográfica reduciendo de esta manera los tiempos de desplazamiento y favoreciendo el conocimiento del entorno comunitario. Sin embargo esta circunstancia podrá verse modificada en los siguientes casos:

- Nuevas viviendas que se pudieran incorporarse al programa.
- Alojamientos no adscritos al Departamento de Políticas Sociales
- Viviendas independientes u otros programas, cuando se dé continuidad al apoyo una vez realizada la salida del programa.

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

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

6. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a través del Departamento de Políticas Sociales, dotará al programa de las viviendas necesarias y se encargará de su equipamiento (mobiliario, menaje y ropería) y mantenimiento durante todo el periodo de vigencia del contrato. Además, cubrirá los gastos de suministros (agua, electricidad, calefacción o gas si lo hubiere), gastos de comunidad seguro de incendios y otros que se requieran para el acondicionamiento y habitabilidad de los

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

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

El Servicio de Inclusión Social:

- dispondrá de un Equipo Técnico de profesionales que prestarán la atención psico-social a las personas y garantizarán la adecuación de la implementación del Programa de Viviendas Tuteladas. Este Equipo diseñará, incluyendo las posibles aportaciones del equipo educativo, el Plan de Atención así como el contenido de las acciones educativas y temporalizar las mismas de acuerdo con las necesidades de la persona/familia y su aceptación. Definirá además los posibles apoyos y acciones puntuales a desarrollar una vez que la persona/familia haya salido del programa. También será el encargado de realizar el trasvase de información con agentes externos al tener la autorización de la persona según las condiciones fijadas de la prestación.
- establecerá las directrices que delimitan y definen la actuación de la entidad prestataria además de supervisar y evaluar el servicio contratado.
- realizará el seguimiento de este Programa, estableciéndose un plan de coordinación y supervisión a seguir, sin perjuicio de que se celebren otras reuniones cuando el Servicio de Inclusión Social lo considere necesario o a propuesta de la entidad adjudicataria.
- realizará el seguimiento, el control y la evaluación de los servicios contratados en base a los indicadores y el procedimiento establecidos al efecto. La entidad adjudicataria deberá aceptar el sistema de evaluación determinado por el Servicio de Inclusión y comprometerse a proporcionar los datos y administrar los instrumentos de evaluación que este Servicio determine.
- transferirá a la cuenta bancaria indicada por la entidad la cantidad acordada en concepto de "fondo de maniobra" para la posible cobertura de las necesidades personales y pequeños gastos de mantenimiento que no puedan realizarse por otros métodos.

En cuanto al seguimiento del programa se establecen dos espacios.

Por una parte, un *grupo de contenido técnico y metodológico* en el que participarán el Equipo Educativo, la persona designada por la entidad adjudicataria para el seguimiento del contrato, la Jefatura de la Unidad de Recursos de Acogida y las técnicas municipales. En este espacio se realizará la presentación anual de la memoria y se podrá convocar siempre que se valore necesario. Los temas a tratar en este foro serían:

- Planificación, diseño o implementación de posibles proyectos o estrategias de intervención grupal.
- Valoración de la metodología en curso y su posible adecuación en función de la detección de indicadores de cambio en la población diana.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Por otra, se establece una *Comisión de Seguimiento* de la ejecución del contrato en la que participarán la persona designada por la entidad adjudicataria y la Jefatura de la Unidad de Recursos de Acogida. A este foro se podrán sumar otras figuras técnicas profesionales siempre que el contenido a tratar así lo requiera. Esta reunión se mantendrá al menos en 2 momentos al año (mayo y noviembre) y tendrá como principales temas:

- El seguimiento del programa a nivel global.
- Aspectos económicos y administrativos.
- La revisión de los compromisos adquiridos por la empresa que resulte adjudicataria durante la fase de licitación a modo de mejoras incluyendo el posible plan de formación de la empresa.
- Todos los temas que surjan del seguimiento del servicio.

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

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

7.1. PROYECTO DE GESTIÓN DEL PROGRAMA

La entidad adjudicataria actualizará el proyecto de gestión presentado incorporando las posibles novedades a nivel metodológico u organizativo que sean convenientes para la mejora en la prestación del servicio en el caso de prórroga del contrato y siempre que se considerase necesaria una modificación sustancial sobre el original.

7.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS

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

- **Coordinador/a o Responsable** con alguna de las siguientes titulaciones: Licenciatura/Grado en Psicología, Licenciatura/Grado en Pedagogía, Licenciatura/Grado en Psicopedagogía, Licenciatura/Grado en Sociología (grupo profesional 1A), Diplomatura/Grado en Trabajo Social, Diplomatura/ Grado en Educación Social, Diplomatura/Grado en ciencias de la educación, o cualquier otra titulación y/o cualificación y experiencia que se incluya en el grupo profesional 2 A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Alava.

Una jornada laboral completa, de cómputo anual.

- **Técnico/a Educativo/a** con la siguiente titulación: Grado en Educación Social, o cualquier otra titulación y/o cualificación y experiencia que se incluya dentro del grupo profesional 2 A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Alava.

Media jornada laboral, de cómputo anual.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

- **Auxiliares Técnicos/as Educativos/as** con alguna de las siguientes titulaciones: Titulación superior en Integración Social; esto es, de Ciclo formativo Grado Superior o Formación Profesional de 2º grado o cualquier otra titulación y/o cualificación y experiencia que se incluya dentro del grupo profesional 2 A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Alava

6,5 jornadas laborales completas, de cómputo anual en los lotes 1 y 2 y 5,75 en el 3.

Los criterios de titulación no serán exigibles con aquellas personas que hayan adquirido el derecho a subrogación por el desempeño en ese mismo puesto.

Las figuras de Responsable y Técnico/a Educativo/a contarán con un carácter transversal pudiendo prestar apoyo técnico a todos/as los/as profesionales del equipo y participar en la atención de los casos participantes en el programa. La organización ordinaria del programa deberá procurar que la asignación de profesionales a cada caso sea la más operativa posible, reduciendo el número de profesionales que interactúan con las personas/familias con el objetivo de favorecer la vinculación y referencia en el proceso de intervención.

La entidad adjudicataria garantizará, salvo imprevistos, una dotación mínima de 4 jornadas completas independientemente del perfil profesional de cada una de ellas.

La sustitución del personal adscrito deberá realizarse según los siguientes criterios:

- Únicamente se procederá a la sustitución del personal cuando, por motivos imprevistos y previa coordinación con el Servicio de Inclusión, el ratio de atención sea inferior a 1 figura profesional por cada 10 casos.
- La figura de técnico educativo asumirá las funciones de Coordinador/a – Responsable en su ausencia dentro de su horario de trabajo. Se procederá a su sustitución a partir del séptimo día natural cuando su ausencia coincida con la de la figura de Coordinador/a – Responsable por ILT. Durante este periodo la entidad adjudicataria designará una figura para realizar las funciones de coordinación.

Las ausencias que se prevean continuadas por motivos de excedencia, bajas voluntarias, jubilaciones o similares se informarán con la mayor antelación posible al Servicio de Inclusión Social para decidir si procede su sustitución. En el caso de no valorarse la cobertura se propondrá una modificación en el importe del contrato proporcional a la dotación de las figuras profesionales acorde a las tablas salariales recogidas en el convenio del sector y los posibles complementos a los que tuviera derecho dicha persona.

7.3. EQUIPO PROFESIONAL: FUNCIONES

Las tareas a desarrollar en el contexto del programa de viviendas tuteladas se pueden clasificar en 3 grupos: atención directa, gestión y coordinación del programa y acondicionamiento de las viviendas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

ATENCIÓN DIRECTA: aquellas que se realizan en interacción con las personas o grupos destinatarios del programa en el marco de los objetivos consensuados, negociados y compartidos en los PAP's. Las intervenciones incluirán en todos los casos el abordaje del repertorio básico de habilidades de autonomía y a estas se añadirán aquellos elementos específicos de cada persona/familia según su diagnóstico. Acorde a las funciones y competencias de cada nivel profesional podrían ser desarrolladas por los grupos 1A/2A y 3A o también de manera coordinada por ellos. Se trataría principalmente de:

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

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

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

El contenido de la atención directa es el desarrollo y puesta en práctica de las habilidades necesarias para desarrollar una vida autónoma e independiente.

A nivel operativo incluirían:

- Informar a la persona / familia sobre la normativa del recurso y la dinámica de funcionamiento: reparto de tareas domésticas.
- Acompañar en el acceso de la unidad convivencial al inmueble concreto
- Realizar las acciones que se acuerden dentro del plan de intervención: Aprendizaje acompasado: apoyo para adquirir habilidades de autonomía sin asumir tareas que puedan realizar las personas y familias.
- Desarrollar acciones educativas que tengan como objetivo complementar habilidades de autonomía sin asumir tareas que puedan realizar las personas y familias.
- Supervisar el mantenimiento de la vivienda y enseñar las habilidades necesarias a tal fin. Esta acción podría requerir en algún caso de la realización conjunta de tareas domésticas (limpieza, organización de enseres, preparación de alimentos), siempre en clave de modelaje con el fin último de adquisición de dichas habilidades. Se procurará siempre respetar la intimidad de las personas residentes. A tal fin, la supervisión de la organización de los enseres individuales y revisión de las viviendas se realizará en presencia de las personas para que conozcan así de primera mano la valoración sobre su adecuación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

- Observación de las dinámicas familias e información sobre el desempeño de las habilidades parentales disponibles. En aquellas situaciones en las que se detecte un déficit, entrenamiento en dichas habilidades (atención a necesidades físicas y psíquicas, manejo educativo, estimulación, necesidades formativas…). Y, si fuera el caso, notificación y descripción de aquellas circunstancias que pueden constituir un riesgo de desprotección.
- Realizar los acompañamientos acordados en el Plan de Atención Personalizado fuera de la vivienda en tareas y gestiones encaminadas a la inserción formativo-laboral, la búsqueda de vivienda y la regulación jurídico-administrativa siempre que sean aceptados por la persona. El objetivo de esta estrategia es la observación en el medio natural de las destrezas entrenadas con anterioridad. A partir de ahí se valorarán los posibles avances y se ajustarán los apoyos necesarios para que finalmente la persona pueda realizar dichos trámites de manera autónoma.
- Informar de los espacios y maneras de participación comunitaria, tanto en el ejercicio de derechos como de autodesarrollo, ocio...
- Contención emocional (escucha activa) en episodios de crisis personal o familiar y posterior informe al equipo técnico para su abordaje.
- Reconducir, en primera instancia, los posibles conflictos relacionales u organizativos derivados de la convivencia de diferentes núcleos familiares en un mismo inmueble.
- Supervisar los acuerdos y acciones contemplados en el Plan de Atención Personalizado.
- Elevar al equipo técnico, a través de la figura de responsable, propuestas sobre nuevos recursos a introducir, modificaciones del plan…

GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROGRAMA: tareas relacionadas con la planificación, seguimiento y evaluación tanto del programa en su conjunto como de las intervenciones particulares que se desarrollen con cada unidad convivencial. Por su contenido serían asumidas por las figuras profesionales de los grupos 1A o 2A.

- Participar en las reuniones de presentación del recurso junto a los técnicos municipales del programa, la profesional referente que ha realizado la propuesta y la/s persona/s destinataria/s.
- Remitirá en la periodicidad acordada las herramientas para la coordinación (ver Anexo II): ficha de diagnostico y ficha de seguimiento.
- Participar con las técnicas municipales en las reuniones de planificación y ajuste del plan de atención, pudiendo incorporar a otras figuras técnicas que se consideren significativas en cada caso en concreto.
- Proponer, diseñar, implementar (con el posible apoyo en caso de ser necesario de las figuras profesionales del nivel 3) y evaluar proyectos y

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

acciones intencionadas basadas en constructos teóricos validados que estén destinadas a la adquisición de habilidades instrumentales que permitan el paso a vivienda independiente con garantías de éxito.

- Coordinar, supervisar y pautar las actuaciones del resto de integrantes del equipo de trabajo estableciendo las estrategias de intervención acordes.
- Comunicar con inmediatez los incidentes graves o muy graves que pudieran producirse así como actualizar semanalmente posibles variaciones significativas en la situación de las unidades convivenciales que incidan en la intervención en curso.
- Redactar los informes de evaluación de la estancia en el programa de la unidad convivencial y de los incidentes graves que podrían suponer el inicio de un procedimiento sancionador y que requieran de la valoración por parte de los técnicos municipales.
- Elaborar los documentos técnicos asociados al programa: proyecto y memoria según modelo consensuado con el Servicio de Inclusión.
- Guardia no localizada en festivos para la atención y respuesta ante incidentes críticos: gestión de incidentes convivenciales graves y mantenimiento (cortes de suministros, inundaciones…). En el caso de que la resolución del incidente requiriera de la valoración y tramitación de otros recursos contactará con el Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

ACONDICIONAMIENTO DE LAS VIVIENDAS: tareas de mantenimiento de los espacios y de reposición o adquisición de elementos materiales que garantizan la habitabilidad y funcionalidad de las viviendas. Podrían ser desarrolladas por cualquier grupo profesional según la organización interna fijada por cada entidad, aunque la comunicación al Servicio de Inclusión social se centralizará en la figura de coordinación - responsable. Incluye:

- Transmitir, según los sistemas acordados, las necesidades de las viviendas para su abordaje.
- En el caso de las compras que no puedan ser gestionadas por las personas residentes, facilitar a la jefatura de RRAA, un mínimo de 2 presupuestos de comercios locales para el análisis y aprobación del gasto.

7.4. APOYO AL EQUIPO PROFESIONAL

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

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

- Asesorar al equipo profesional en base a los principios teóricos que sustentan el programa.
- Facilitar la actualización de los conocimientos prácticos del equipo en la intervención continuada, en el área de la educación social dentro del ámbito del riesgo y exclusión social.
- Diseñar e implementar un programa de formación acorde a lo propuesto en el proyecto técnico adscrito a esta licitación.
- Realizar cuantas acciones sean necesarias para garantizar la cobertura profesional del programa.
- Justificar los gastos contemplados en el fondo de maniobra. Para ello aportará trimestralmente, y siempre en el mes de diciembre a modo de cierre contable, una relación con los gastos realizados acompañados de los justificantes originales.

7.5. CALENDARIO

Serán requisitos de obligado cumplimiento:

- Cobertura de al menos dos figuras profesionales durante el horario de mañana: 8:30 a 14:00 de lunes a viernes.
- Cobertura de al menos dos figuras profesionales durante el horario de tarde 16:30 a 20:30 de lunes a viernes.
- Sábado: al menos una figura profesional con una dedicación mínima de 5 horas para el desarrollo exclusivo de acciones de atención directa.
- El programa no contará con cobertura presencial los días festivos.

Las empresas adjudicatarias aportarán al inicio de la gestión los calendarios tipo de su personal, teniendo en cuenta lo propuesto en el apartado 6.2 sobre las jornadas laborales de los profesionales.

La jornada laboral incluye las horas de atención directa tanto dentro como fuera de las viviendas así como la realización de registros, participación en reuniones de coordinación o supervisión. Este segundo grupo de acciones NO podrán desarrollarse dentro de las viviendas.

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

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

Cualquier modificación del calendario deberá comunicarse al Servicio Municipal de Inclusión Social, con el fin de garantizar la cobertura de la asistencia del programa de viviendas tuteladas y el adecuado acompañamiento a las personas usuarias del mismo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	16/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

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

7.6. ELABORACIÓN DE INFORMES PERIÓDICOS

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

- Cuadro tipo con las actividades formativas, laborales o de ocio semanales de la persona o familia que trasladará al equipo técnico municipal durante el primer mes de estancia en el programa y que actualizará con los cambios que se produzcan.
- Memoria final que valore la consecución de objetivos y validez de las estrategias implementadas según modelo acordado con el Servicio de Inclusión.

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

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

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

7.7. OTROS ASPECTOS

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

La propiedad de los inmuebles es municipal y el desarrollo del programa de alojamiento es el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales. De esta forma, toda comunicación que se realice en el interior del inmueble deberá referirse de manera exclusiva al servicio prestado a las personas residentes tales como normativas, pautas de funcionamiento, teléfonos de referencia, calendarios… Del mismo modo, en el caso de querer realizar una comunicación hacia el exterior del edificio se deberá solicitar previamente la autorización a la jefatura de Recursos de Acogida y Alojamiento.

Cuando se prevea que en el programa se puedan realizar prácticas profesionales (alumnado en prácticas u otras casuísticas), demanda de datos, estudios,

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

entrevista o actividades de análogas características, será el Departamento de Políticas Sociales quien deberá autorizar las mismas, y si la actividad lo requiere, el equipo técnico del Departamento y/o la Jefatura del Servicio de Inclusión, realizará su supervisión.

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

8. TOMA DE DECISIONES

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

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

Vitoria-Gasteizen, 2025ko maiatzaren 20an

Vitoria-Gasteiz, 20 de mayo de 2025

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	18/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Anexo I: Procesos esenciales en la atención a personas y familias en el programa de viviendas tuteladas

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	19/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	20/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Proceso: Estancia	
Definición	Subproceso que comprende la intervención en sí, que se inicia con la firma del plan de intervención y finaliza con la propuesta de salida del recurso.
Objetivos	• Adquirir habilidades instrumentales que permitan el paso a vivienda independiente con garantías de éxito • Adquirir habilidades personales para afrontar nuevas situaciones de crisis o dificultad • Regularizar la situación jurídico-administrativa que permita el acceso a los derechos y recursos que la persona y familia pudiera ser beneficiaria y que otorgasen una estabilidad en la cobertura de sus necesidades básicas
Intervinientes	**Funciones**
Equipo RRAA	• Entrevistas individuales de contenido psico-social • Informar y tramitar prestaciones y recursos • Acompañamiento y orientación en el proceso personal o familiar de toma de decisiones • Toma de decisión respecto a la continuidad o no de la persona o familia en el recurso • Coordinar con agentes implicados

Equipos Educativos	• Realizar las acciones y gestiones que se acuerden dentro del plan de intervención:
	  • Apoyo para dotar de habilidades de autonomía sin asumir tareas que puedan realizar las personas y familias.
	• Acompañamientos: los necesarios dentro del plan y siempre que sean aceptados por la persona con total respeto a su intimidad. Por ejemplo:
	  • Gestiones Administrativas: Cuando resulte necesario recoger información y la persona presente dificultades con el idioma u otras significativas en la realización de dichas tareas.
	  • Citas médicas: en situaciones en las que no esté claro el motivo de consulta, cuando se haya detectado una confusión en el tratamiento a seguir, nuevos tratamientos, cuando así se solicite por la persona o profesional sanitario
	  • Genérico: cuando la persona tenga que acudir a un espacio nuevo, que le resulta desconocido y ansiógeno, siempre que no sea posible un trabajo previo
	• Traslado de información puntual y objetiva siempre que esta se refiera a situaciones de desprotección o maltrato, a alteraciones en la dinámica personal/familiar, la modificación en medios económicos y la que trasladen las personas de tipo personal.
	• Toma de decisiones en situaciones de emergencia ante la ausencia de referentes técnicos retomando la intervención a la mayor brevedad posible.
	• Contención emocional (escucha activa) en episodios de crisis personal o familiar y posterior informe al equipo técnico para su abordaje.
	• Implementar proyectos grupales
	• Doble figura de contacto con aquellos agentes que puedan demandar una respuesta inmediata: servicio sanitario
	• Reconducir en primera instancia los desajustes convivenciales o de organización que se produzcan en un momento dado (individuales o grupales), trasladando esta información al Equipo de RRAA por si fuera necesario dar continuidad a la actuación.
	• Trasladar propuestas al equipo técnico sobre recursos, modificaciones

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	21/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

	del plan...
Acciones Conjuntas	• Entrevistas de seguimiento: en aquellas situaciones en las que la dinámica en el recurso suponga el contenido principal o se valore la presencia del equipo educativo como elemento de refuerzo. • Diseño de proyectos grupales • Coordinaciones periódicas
Documentos	• Compromiso de estancia (renovación) • Formato para la elaboración del plan de intervención • Fichas de observación y recogida de información • Ficha de seguimiento

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	22/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Proceso: Salida	
Definición	Proceso que se inicia con la propuesta de salida del programa y finaliza con el cambio de equipos de atención una vez consolidado el paso a vivienda independiente de la persona o familia.
Objetivos	• Implementar una organización doméstica autónoma • Realizar gestiones administrativas sin apoyos • Participar efectivamente en el resto de sistemas de protección social con autonomía • Acceder a una vivienda independiente
Intervinientes	**Funciones**
Equipo RRAA (1)	• Entrevistas individuales de contenido psico-social • Informar y tramitar prestaciones y recursos • Coordinar con agentes implicados • Derivar el expediente • Informar a aquellos agentes implicados que proceda de la asignación de los nuevos referentes de la intervención
Equipos Educativos (2)	• Realizar las acciones y gestiones que se acuerden dentro del plan de intervención una vez abandonado el recurso. • Mantener el apoyo (acompañamiento) en aquellas gestiones puntuales que resulten esenciales para el asentamiento de la persona/familia en la vivienda independiente, siempre que, fruto de una intervención previa, el equipo dispusiera de información significativa al respecto o hubiera desarrolla actuaciones en ese sentido. • Informar al equipo referente de ese momento de las posibles solicitudes que realice la persona o familia tras su estancia en el programa que pudieran recibir.
Equipo receptor (3)	• Atender a la persona/familia • Diseñar el nuevo plan de intervención
Acciones Conjuntas	• Valorar estancia en el programa (1,2). • Coordinar el mantenimiento de estrategias de acompañamiento en situaciones o problemáticas no concluidas en los que ya hubieran actuado previamente los equipos educativos. • Entrevista de presentación del nuevo equipo de atención (1,3).
Documentos	• Informe de estancia • Formato para la elaboración del plan de intervención • Fichas de observación y recogida de información

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	23/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Anexo II: sistema y herramientas de coordinación

La coordinación es el proceso mediante el que las figuras profesionales implicadas en la intervención psico-socio-educativa comparten la información derivada o necesaria para ella, así como con otros agentes o espacios en los que participa la persona o familia. El objetivo que persigue es el de disponer de la información relevante para la implementación de la intervención psico-socio-educativa diseñada.

La intervención de proximidad y de elevada dedicación horaria que implementan los equipos educativos genera un amplio volumen de información que resulta útil para la continuidad en la atención y dinámica organizativa de las distintas viviendas, además de otra relevante para la atención específica de la trabajadora social y la psicóloga.

Este documento pretende suponer una guía para que el trasvase eficaz y operativo de esa información. Esto es, concretar aquella información que resulta relevante en cada momento evitando la elaboración de documentos extensos y reduciendo también el tiempo necesario para su lectura y análisis, pero garantizando el cumplimiento del objetivo del proceso.

De esta forma, se han establecido tres niveles de información: ordinario, prioritario y urgente. Estos niveles se definen en base al impacto que suponen para la persona, familia o vivienda y, derivado de este, el tiempo de respuesta conveniente para su abordaje por parte del equipo de atención municipal.

Además, y para su aplicación en el mes siguiente al acceso, se ha diseñado una hoja con la que completar el diagnóstico de cara a realizar la negociación y consenso de los objetivos a incorporar en el plan de atención. Esta hoja será remitida previo a la primera entrevista de renovación del recurso en la que se comenzará con el proceso de negociación y firma del plan.

Nivel 0 - Diagnóstico		
Atención a realizar	• Ampliación de la información inicial disponible por parte de todas las figuras profesionales que intervienen para completar el diagnóstico de cara a **utilizar esta información la en la negociación y suscripción del plan de atención**.	
Temporalización	• Previo a la primera entrevista de renovación del recurso	
Sistemas	• Ficha de diagnóstico a través del correo electrónico	
Posibles Supuestos	Ámbito económico-laboral	• Valoraciones sobre la participación en actividades formativas de las personas adultas o escolaridad de menor/es • Disposición de habilidades para la búsqueda de formación, empleo y su puesta en práctica • gestión económica
	Ámbito Convivencial	• Evolución en el recurso • Cuestiones de organización interna en la dinámica de la vivienda. • Desempeño de las habilidades de autonomía y atención a menores • Ausencias en pernoctas o no realización de las comidas y cenas en la vivienda de manera continuada • Inicio o respuesta de la persona en la búsqueda de vivienda. Disposición de habilidades y puesta en práctica.
	Ámbito Personal	• cambios significativos en el estado de ánimo u otras cuestiones de índole personal • Organización personal: tiempos y

-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	24/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

	actividades
Ámbito salud	• actualización de pautas • tratamientos de dolencias menores o ya existentes
Jurídico-Administrativo	• resoluciones • cumplimiento de requisitos para prestaciones, reconocimientos, • resultado de trámites jurídico-administrativos.
Ámbito Social	• Participación en actividades de ocio • Ocupación del tiempo libre • Variación de las relaciones sociales existentes
Otros	• Necesidades no detectadas previamente • Recepción de apoyos y variación en el vínculo o relación de ayuda

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	25/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Diagnóstico *(observación)*

Datos de Identificación		Datos del Programa	
Nombre	**Edad**	**Fecha de Acceso**	
•		**Zona**	
•		**Dirección**	
•		**Referente/s Educativo/s**	
•			

Ámbito	Información	Propuesta de Intervención
Económico-laboral	• *Actividades formativas de las personas adultas o escolaridad de menor/es* • *Situación respecto al empleo* • *Gestión económica y deudas previas*	
Convivencial	• *Desempeño de las habilidades de autonomía: higiene, vestido, alimentación* • *Estilo educativo y atención a las necesidades de menores*	
Personal	• *Dinamismos vitales: Estado de ánimo, Auto-estima y motivación al cambio* • *Organización personal: tiempos y actividades* • *Exposición de un proyecto de vida*	
Salud	• *Dolencias o enfermedades físicas y mentales* • *Tratamientos en curso* • *Centro de Salud adscrito*	
Jurídico-Administrativo	• *Situación documental y de empadronamiento* • *Cumplimiento de requisitos para el acceso a formación, empleo, RGI, sistema vasco de servicios sociales* • *Habilidades para la realización de gestiones y trámites* • *Causas judiciales pendientes.*	
Social	• *Participación en actividades de ocio o espacios comunitarios* • *Redes primarias con las que tiene contacto* • *Satisfacción con sus relaciones sociales*	

-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

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

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	26/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

	• *Apoyo recibido y percibido* • *Adaptación al recurso* • *Vinculación con las figuras profesionales*	
Otros		

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	27/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Nivel 1 - Ordinario		
Atención a realizar	• Información relevante a **incorporar en la atención psico-socio-educativa pero que no suponga una modificación en la temporalidad de la atención**. Se incluye también situaciones que pueden ser atendidas desde los equipos educativos en el momento acerca de la organización interna, tareas domésticas...	
Temporalización	• Lo más próxima posible a la entrevista de seguimiento concertada	
Sistemas	• Ficha de coordinación a través del correo electrónico	
Posibles Supuestos	Ámbito económico-laboral	• Valoraciones sobre la participación en actividades formativas de las personas adultas o escolaridad de menor/es • Disposición de habilidades para la búsqueda de formación, empleo y su puesta en práctica • gestión económica
	Ámbito Convivencial	• Evolución en el recurso • Cuestiones de organización interna en la dinámica de la vivienda. • Desempeño de las habilidades de autonomía y atención a menores • Ausencias en pernoctas o no realización de las comidas y cenas en la vivienda de manera continuada • Inicio o respuesta de la persona en la búsqueda de vivienda. Disposición de habilidades y puesta en práctica.
	Ámbito Personal	• cambios significativos en el estado de ánimo u otras cuestiones de índole personal • Organización personal: tiempos y actividades
	Ámbito salud	• actualización de pautas • tratamientos de dolencias menores o ya existentes
	Jurídico-Administrativo	• resoluciones • cumplimiento de requisitos para prestaciones, reconocimientos, • resultado de trámites jurídico-administrativos.
	Ámbito Social	• Participación en actividades de ocio • Ocupación del tiempo libre • Variación de las relaciones sociales existentes
	Otros	• Necesidades no detectadas previamente • Recepción de apoyos y variación en el vínculo o relación de ayuda

-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

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

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	28/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Evolución personal o familiar

Ámbito	Información	Propuesta de Intervención
Económico-laboral	• *Valoraciones sobre la participación en actividades formativas de las personas adultas o escolaridad de menor/es* • *Disposición de habilidades para la búsqueda de formación, empleo y su puesta en práctica* • *gestión económica*	
Convivencial	• *Evolución en el recurso* • *Cuestiones de organización interna en la dinámica de la vivienda.* • *Desempeño de las habilidades de autonomía y atención a menores* • *Ausencias en pernoctas o no realización de las comidas y cenas en la vivienda de manera continuada* • *Inicio o respuesta de la persona en la búsqueda de vivienda. Disposición de habilidades y puesta en práctica.*	
Personal	• *cambios significativos en el estado de ánimo u otras cuestiones de índole personal* • *Organización personal: tiempos y actividades*	
salud	• *actualización de pautas* • *tratamientos de dolencias menores o ya existentes*	
Jurídico-Administrativo	• *resoluciones* • *cumplimiento de requisitos para prestaciones, reconocimientos,* • *resultado de trámites jurídico-administrativos.*	
Social	• *Participación en actividades de ocio* • *Ocupación del tiempo libre* • *Variación de las relaciones sociales existentes*	
Otros	• *Necesidades no detectadas previamente* • *Recepción de apoyos y variación en el vínculo o relación de ayuda*	

Con relación a la información a incluir en el nivel ordinario cabe precisar que:

- La información a incluir no se haya traslado previamente o se haya generado en las entrevistas con trabajadora social o psicóloga.
- Más que una descripción de las tareas puntuales y concretas del día a día, la información procure recoger la evolución en positivo o negativo de las habilidades a trabajar o los objetivos negociados y acordados en el plan de atención.

-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

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

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	29/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Seguimiento del Plan de Atención *(previo a las entrevistas de seguimiento)*

Objetivos (TAZ)	Acciones Profesionales	Respuesta	Evolución	Propuesta

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

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

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	30/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Nivel 2 - Prioritario		
Atención a realizar	• Pudiera suponer una **llamada telefónica o adelantar la cita** para generar cambios a corto plazo de cara a evitar un deterioro en su situación o advertir sobre el incumplimiento de condiciones fijadas para su mantenimiento en el programa.	
Temporalización	• En el plazo de 7 días	
Sistemas	• Correo electrónico, adjuntando archivo si procede • Llamada telefónica	
Posibles Supuestos	Ámbito económico-laboral	• actualizaciones en la situación formativa-laboral. • necesidad de prestaciones o apoyos para acceder o mantenerse en el ámbito laboral. • posibilidad de expulsión o abandono de la formación en curso.
	Ámbito Convivencial	• cambios relevantes en la adaptación o intervención que requieran de una atención prioritaria. • incidentes graves en la relación con el equipo educativo, resto de residentes o compromisos de estancia. • ausencias no justificadas de comidas o cenas • inicio o respuesta de la persona en la búsqueda de vivienda
	Ámbito salud	• inconsistencia tratamientos • intervenciones o ingresos programados
	Ámbito Personal	• cambios significativos en el estado de ánimo.
	Jurídico-Administrativo	• resoluciones • resultado de trámites jurídico-administrativos.

-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	31/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI

Nivel 3 - Urgente		
Atención a realizar	• Requiere de una **atención personal en el mismo día o el siguiente** ya que, de lo contrario, supondría un agravamiento en la situación de la persona o familia o comprometería su estancia en el programa.	
Temporalización	• Inmediata	
Sistemas	• Llamada telefónica • Correo electrónico	
Posibles Supuestos	Ámbito económico-laboral	• suspensión o impago de prestaciones básicas • dificultades de conciliación vida laboral y familiar que pudieran conllevar una rescisión de contrato.
	Ámbito Convivencial	• incidentes graves - agresiones, amenazas • bajas voluntarias, salidas no contempladas o recepción de propuestas de salida en firme. • ausencias constatadas de no pernocta • incidentes de desprotección (menores, mujeres) cuya repetición estaría considerada como grave.
	Ámbito salud	• abandono de tratamientos que pudieran derivar en consecuencias graves para la salud o estabilidad de la persona
	Ámbito Personal	• Crisis anímicas que, tras labor de contención, sugieren una atención.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOPEZ DE ARCAUTE RUIZ, ALVARO (Jefatura de Unidad de Recursos de Acogida de Inclusión Social de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/06/2025 14:51:19
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	32/32

MLLAM6VYKAX7IZKFRYA7W427TI