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

Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. CONTEXTO TEÓRICO Y NORMATIVO
3. POBLACIÓN DESTINATARIA
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN
   - **4.1.** ÁMBITO DE ACTUACIÓN
   - **4.2.** HORARIO DE ATENCIÓN
   - **4.3.** INFRAESTRUCTURA
5. OBJETIVOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES
   - **5.1.** OBJETIVO GENERAL
   - **5.2.** OBJETIVOS ESPECÍFICOS
6. EQUIPO PROFESIONAL
   - **6.1.** COMPOSICIÓN
   - **6.2.** FUNCIONES
7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA
   - **7.1.** PROYECTO DE GESTIÓN DEL Sº MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES
   - **7.2.** EQUIPO PRFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS
   - **7.3.** EQUIPO PROFESIONAL: FUNCIONES
   - **7.4.** APOYO AL EQUIPO PROFESIONAL
   - **7.5.** CALENDARIO
   - **7.6.** ELABORACIÓN DE INFORMES PERIÓDICOS
   - **7.7.** OTROS ASPECTOS
8. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri 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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la gestión del Servicio Municipal de Urgencias Sociales. Este servicio presta atención inmediata todos los días del año a las situaciones de urgencia social que se produzcan dentro del Territorio Histórico de Álava y está adscrito al Servicio de Inclusión Social dentro del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

2. CONTEXTO TEÓRICO Y NORMATIVO

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

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

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales recoge en su capítulo III las disposiciones procedimentales generales, así como las relativas a los dos procedimientos de acceso: el ordinario y el urgente (artículo 16).

Este segundo procedimiento se desarrolla a partir del artículo 27, donde describe, en primer lugar, diferentes situaciones de acceso urgente que modulan tanto el procedimiento de acceso como el contenido de la atención. A saber:

a) situaciones de urgencia social, articulando el acceso inmediato a una primera atención de urgencia, muy limitada en el tiempo que, de requerirse el acceso a una alternativa de alojamiento, concluirá con la derivación a un servicio de alojamiento o centro residencial del Sistema Vasco de Servicios Sociales;

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

Con relación al primer supuesto, el artículo 28.1, entiende como situación de urgencia social la producida por un hecho imprevisto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

abordar desde el sistema Vasco de Servicios Sociales, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

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

a) desplazarse al lugar en el que se haya producido la urgencia social para atender in situ a las personas afectadas por la misma;

b) detectar in situ las situaciones de necesidad;

c) acompañar a la o las personas afectadas a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias;

d) derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan y, en particular, en su caso a los servicios de alojamiento y centros residenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Por último, en su Anexo I apartado B, dentro de los servicios y prestaciones económicas de competencia foral, la ficha 2.6 describe el contenido del Servicio de Coordinación a urgencias sociales, contemplando las siguientes prestaciones:

1. De Servicios Sociales:
    - Información
    - Valoración
    - Diagnóstico
    - Orientación
    - Acompañamiento Social
    - Intervención psicosocial, en particular con fines de contención emocional
2. Complementarias, en su caso, transporte, manutención, alojamiento de urgencia

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a través del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia viene prestando el servicio de atención de las urgencias sociales desde su creación.

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

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

3. POBLACIÓN DESTINATARIA

Personas, sin límite de edad, que se encuentren en el Territorio Histórico de Álava y que requieran de una intervención urgente desde los servicios sociales para afrontar una situación de urgencia social en los siguientes supuestos:

1. **Agresiones o malos tratos**: situación de malos tratos manifiestos o no a cualquier persona (mujer, menor de edad, persona mayor...).
2. **Abandonos**: situación de una persona sin apoyo ni recursos personales o familiares (personas mayores, niños, niñas y adolescentes…).
3. **Problemas de alojamiento / vivienda**: situaciones de desahucios, desalojos o demoliciones. Se incluyen también las situaciones de exclusión residencial, en aquellos supuestos que contempla el procedimiento de actuación para el Tratamiento de la Demanda Social Urgente[1], y las personas en tránsito.
4. **Situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud**: altas hospitalarias o enfermedad de personas con falta de autonomía personal o de las personas que ejercen de cuidadoras, sin apoyo familiar y social suficiente y/o escasez de recursos económicos.
5. **Desajustes convivenciales críticos en el ámbito familiar o convivencial** que se agudizan y precisan la mediación de terceras personas para reducir la crisis y ante la falta de previsión sobre el desenlace: conflicto relacional manifiesto entre progenitores y descendientes, entre personas mayores y quienes ejercen sus cuidados, personas que conviven en un domicilio...
6. **Situaciones de desprotección sociofamiliar derivadas de Emergencias**: personas en situaciones de urgencia social derivadas de situaciones excepcionales como accidentes de circulación, incendios, inundaciones u otros siniestros que se contemplen en el Plan Municipal de Emergencias.

El servicio organiza su intervención en virtud de lo señalado en el procedimiento de actuación para el Tratamiento de la Demanda Social Urgente (Anexo I) y los acuerdos existentes con el Instituto Foral de Bienestar Social.

4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

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

No obstante, esta ubicación pudiera trasladarse a otro lugar según las necesidades del Servicio de Inclusión Social, por acomodación de los recursos en otra edificación o por otras necesidades del Departamento. Por ello, su organización y

1 Este procedimiento se encuentra en proceso de revisión por lo que, en el caso de sufrir alguna modificación que pudiera afectar al cumplimiento de las condiciones técnicas o administrativas, se informará de las mismas a las empresas licitadoras durante el proceso de contratación.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	5/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

funcionamiento deberán ajustarse a las condiciones señaladas en este pliego y a la ubicación que determine el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

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

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

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

4.3. INFRAESTRUCTURA: El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia aportará local, mobiliario y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y otros, de mantenimiento de las instalaciones durante todo el periodo de vigencia del contrato.

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

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

5. OBJETIVOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES

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

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar la primera acogida en situaciones de urgencia que presenten las personas que lo precisen, durante las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año.
- Atender al colectivo de personas en tránsito que lo soliciten
- Atender situaciones de emergencia social (siniestros), en coordinación con los organismos pertinentes, facilitando una respuesta adecuada y coordinada en la situación acontecida.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

- Intervenir (valorar, informar, orientar y acompañar en aquellos casos que resulte necesario) en los supuestos señalados dentro del contexto espacio-temporal que caracteriza a la intervención de urgencia.
- Intervención específica y en el ámbito de sus competencias dentro del Programa Municipal para promover el desarrollo de unas fiestas seguras en materia de violencia machista.
- Ejercer de observatorio social, como dispositivo preventivo de necesidades sociales emergentes o instauradas.
- A partir del análisis de las demandas sociales recibidas y de la coordinación con otros Servicios, Organismos y/o instituciones, elevar las oportunas propuestas al órgano correspondiente con el fin de mejorar la eficacia de las acciones sociales.

6. EQUIPO PROFESIONAL

6.1. COMPOSICIÓN: equipo multidisciplinar integrado por:

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

6.2. FUNCIONES:

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

Serán funciones del equipo de atención profesional todas aquellas acciones derivadas del proceso de intervención psicosocial en el contexto de la atención de urgencia con ajuste a una temporalidad limitada, y que de manera resumida comprende:

- Realizar la acogida y escuchar la demanda de la persona o familia. En el caso de estar o haber estado atendido por parte de los Servicios Sociales Municipales, revisar el expediente social y la documentación disponible.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

- Discriminar si la demanda responde a un supuesto de urgencia y se adecua a los criterios para una intervención urgente. En caso contrario, derivar a la persona/familia al Servicio que le atiende o al Servicio Social de Base que corresponda por domicilio habitual. Previamente, en las situaciones que así lo requieran, se realizará la oportuna contención emocional del posible impacto derivado de la vivencia de una situación de crisis.
- Diseñar, implementar, realizar Planes de Intervención Personalizados (seguimiento, acompañamiento, itinerarios de inclusión), adaptados a la temporalidad de las intervenciones. Pudiendo:
  - Facilitar a las personas que lo demanden información sobre los recursos sociales existentes tanto del Sistema Vasco de Servicios Sociales como de otros sistemas de protección.
  - Aplicar los recursos sociales (programas y servicios) que dispone el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia y otros del IFBS.
- Una vez finalizada la intervención de urgencia, y en aquellos casos que resulte preciso, realizar la coordinación profesional con los servicios sociales municipales o dependientes de otra institución para realizar el seguimiento de la situación, mantener la atención continuada o valorar la continuidad de los recursos aplicados.
- Durante el proceso de atención y acompañamiento personal, la entidad adjudicataria cuando considere que pueden ser necesarias modificaciones en el Plan de Trabajo Individual, hará la propuesta de cambio al equipo técnico del Servicio referente, que tomará las decisiones al respecto.

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

Por otra parte, y como servicio esencial en la respuesta a las situaciones de carencia de alojamiento, se configura como agente centralizador de las plazas disponibles, informando de la disponibilidad a los servicios sociales municipales que así lo demanden y autorizando su ocupación siempre acorde a los criterios establecidos por el Servicio de Inclusión Social.

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

- Realizará la contención emocional y reducirá los niveles de ansiedad derivados del impacto de la situación en la persona o grupo de convivencia.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

- Identificará y evaluará las variables de índole psicológico explicativas en la demanda e incorporarlas al análisis funcional de la situación, en el diseño de la intervención y elaboración del pronóstico.
- Discriminará los recursos y apoyos personales/familiares para afrontar crisis vitales y favorecerá su puesta en práctica.

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

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

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

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

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

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

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

7.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS

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

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

- Coordinador/a: en disposición de la titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social.
- Psicólogo/a: en disposición de la Licenciatura/Grado en Psicología.
- Trabajadores/as Sociales: en disposición de la titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social.

Sustitución de los/as Profesionales: La sustitución del personal adscrito deberá realizarse desde el primer día de la ausencia, manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación. Se deberá garantizar que el servicio esté cubierto, con suficiente antelación y garantizando la incorporación progresiva de las personas sustitutas. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente al Servicio de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, quien autorizará la sustitución siempre y cuando estas personas reúnan igual capacitación técnica que las del equipo profesional inicial.

7.3. EQUIPO PROFESIONAL: FUNCIONES

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

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

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

7.4. APOYO AL EQUIPO PROFESIONAL

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

- Supervisar el trabajo del equipo del programa contratado.
- Prestar el apoyo necesario al equipo profesional para que puedan desempeñar sus funciones.
- Asesorar al equipo profesional en base a los principios teóricos que sustentan el programa.
- Asesorar en temas y casuística de difícil abordaje.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

- Diseñar e implementar un programa de formación

7.5. CALENDARIO

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

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

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

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

La formación y supervisión técnica deberá contemplarse en el calendario.

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

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

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

7.6. ELABORACIÓN DE INFORMES PERIÓDICOS

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

- Informes semestrales que incluirán datos cuantitativos y cualitativos dentro de la función de Observatorio procurando identificar las posibles situaciones emergentes.
- Memoria Anual.
- Una justificación económica de los gastos realizados en relación al fondo de maniobra facilitado por el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia y de cualquier otro gasto en relación a la gestión en caso de ser requerido.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

Todos estos Informes deberán ser entregados y registrados en soporte papel, enviándose asimismo en soporte informático y por correo electrónico, encriptado, para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, según el modelo que se facilitará desde el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

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

8. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

- El Servicio de Inclusión Social será el encargado de establecer las directrices que delimitan y definen la actuación de la entidad prestataria y, de supervisar y evaluar el servicio contratado.
- El Servicio de Inclusión Social dispondrá de un Equipo Técnico de profesionales que serán los responsables de garantizar la atención social a las personas y la adecuación de la implementación del Servicio Municipal de Urgencias Sociales, y que marcarán las pautas al Equipo de trabajo del SMUS.

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4

- Coordinación: el Servicio de Inclusión Social, será el referente en cuanto a coordinación y seguimiento de este Programa, estableciéndose un plan de coordinación y supervisión a seguir, sin perjuicio de que se celebren otras reuniones cuando el Servicio considere necesario o a propuesta de la entidad adjudicataria.
- El Servicio de Inclusión Social realizará el seguimiento, el control y la evaluación de los servicios contratados en base a los indicadores y el procedimiento establecidos al efecto. La entidad adjudicataria deberá aceptar el sistema de evaluación determinado por el Servicio de Inclusión y comprometerse a proporcionar los datos y administrar los instrumentos de evaluación que este Servicio determine.
- Se establece una Comisión de Seguimiento del contrato integrada por la persona que determine la entidad adjudicataria y el equipo técnico que determine el Servicio de Inclusión Social. Esta comisión se reunirá con una periodicidad trimestral, siendo el marco donde se pongan en común los siguientes aspectos del programa:
  - La programación global.
  - El seguimiento del programa a nivel global
  - Aspectos económicos y administrativos, debiendo presentar informe de gastos detallado de los diferentes capítulos previstos en el pliego cuando lo requiera el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.
  - Los informes trimestrales, semestrales y la memoria anual del servicio (técnica y económica), de seguimiento del servicio y de su función de Observatorio.
  - Todos los temas que surjan del seguimiento del servicio.
- El Ayuntamiento desde su Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, dispondrá de un local en el que se ubicarán las figuras profesionales de la entidad adjudicataria que ejecutará el contrato objeto de esta contratación.

Vitoria-Gasteiz, 09 de noviembre de 2022

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, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	25/11/2022 15:16:14
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/13

LG4VPMIH2MVWM5DF7FBVYNTMG4