

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INSULAR ATENCIÓN INTEGRAL E INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA DE GÉNERO

PRIMERA.- Objeto del documento

A) Introducción

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad adjudicataria del **Servicio Insular Atención Integral de Intervención Especializada en Violencia de Género (SIAIEVG)**

Es objeto, pues, del presente documento establecer los criterios de carácter técnico que han de regir las actuaciones en el marco del contrato de servicios, así como de las ofertas que los licitadores presenten definidas en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige el contrato.

B) El Contrato del Servicio Integral de Intervención Especializada en Violencia de Género de carácter insular.

El presente contrato comprende una serie de servicios especializados en la intervención con víctimas de violencia de género y sistematización de la información sobre la violencia de género. A través de su ejecución se pretende asegurar una intervención descentralizada, de carácter interdisciplinar, experta en género e igualdad, comprendiendo la atención, el asesoramiento y seguimiento de carácter social, jurídico y psicológico, en la medida en que se determinan las funciones de cada profesional así como la sistematización de la información sobre la violencia de género en la isla de Tenerife.

En estos servicios se desarrollarán programas de intervención específicos con los/as menores a través de modelos de actuación con la legislación vigente.

Estos servicios deberán actuar coordinadamente con el resto de los recursos comunitarios con los que cuenta la Isla, como respuesta al derecho a la asistencia social integral, conforme a los principios de atención permanente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional que establece la legislación vigente en relación a las víctimas de la violencia de género, siendo obligación del citado Servicio atender a todas aquellas mujeres que sufran tal circunstancia, y que así lo soliciten, colaborando mediante su intervención a paliar las secuelas del maltrato, a lograr su inserción en la sociedad, y en general, es labor de este servicio impulsar y colaborar en las labores de prevención para la erradicación del fenómeno de la violencia de género.

Este proyecto se enmarca dentro de la **Red Canaria de Servicios de Atención, Información, Asesoramiento y centros de acogida temporal para mujeres víctimas de violencia de género**, (Servicio de atención a mujeres víctimas de violencia de género), implantada y cofinanciada por el **Instituto Canario de la Mujer** en colaboración con los **Cabildos Insulares**.

El objeto del presente contrato consiste en:

El servicio se define como: “Servicio Insular atención integral de intervención especializada a víctimas de violencia de género, de carácter multidisciplinar destinado a atender, informar y asesorar en las áreas social, jurídica, psicológica, laboral, con las víctimas de violencia de género.”

La intervención integral que se preste incluirá, entre otros aspectos, el asesoramiento y el acompañamiento especializado en las áreas social, jurídica y psicológica, así como laboral en los casos en que proceda, con el objetivo de normalizar la situación de la mujer, promover la autonomía personal, y facilitar su recuperación e integración social y familiar así como análisis de la demanda de servicios y recursos especializados en la isla de Tenerife.

Se considerarán destinatarias usuarias del Servicio de Intervención Especializada a todas aquellas mujeres y menores, víctimas de violencia de género, que por la gravedad de la situación en la que se encuentran, necesitan asesoramiento, y/o intervención especializada, por sufrir malos tratos físicos, psíquicos, sexuales, económicos u otras formas, en los términos previstos en los art. 1.1 y 1.3, de la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género** y en los artículos 2 y 3 de la **Ley 16/2003, de 8 de abril de Prevención y Protección Integral de la Mujeres contra la Violencia de Género**, así como en los términos indicados en el, que requieran una intervención especializada en violencia de género.

En el supuesto de muerte de mujeres como consecuencia de la violencia de género en Canarias o incapacitación definitiva de la víctima por las secuelas de la violencia, se prestará de forma inmediata la atención social, psicológica y/o jurídica que sea precisa en cada caso, al entorno familiar directo de la víctima, entendiéndose por tal: el padre, la madre, sus descendientes en primer grado y, en su caso, los/as hermanos/as de la misma.

La atención se prestará, exclusivamente, por el tiempo que se estime técnicamente necesario para atender los efectos de la situación de crisis que supone la muerte violenta de un familiar, procurándose la derivación posterior a la red de recursos comunitarios y/o específicos que se consideren oportunos, en el supuesto de persistir la situación de necesidad creada.”

Las personas usuarias del servicio tendrán, en general, los siguientes derechos, siendo deber del equipo técnico observarlos en todo momento:

- a) Derecho a recibir un trato digno
- b) Derecho a ser atendidas sin discriminación o minusvaloración por cualquier razón, condición o circunstancia personal o social.
- c) Derecho a ser informadas de todos los derechos relacionados con la defensa, protección y asistencia que las asisten, así como aquellos dirigidos a obtener su reinserción social y laboral.
- d) Derecho a estar informadas, opinar y participar en su plan de trabajo individual
- e) Derecho a la utilización reservada de su historial, así como de los datos que consten en el mismo, y a la confidencialidad de los/as profesionales que conozcan el mismo, conforme a la normativa relativa a la protección de datos personales y al Derecho al Honor y a la Intimidad personal y familiar.
- f) Derecho a acceder a las prestaciones asistenciales complementarias de cualquier tipo que pueda solicitar por su condición de víctima de violencia de género y cualquier otra que se recoja en la legislación vigente.
- g) Derecho a tener acceso a todos los recursos y servicios que comprende la Red Insular de Intervención Especializada.
- h) Derecho a participar activamente en su proceso de recuperación.

- i) Derecho a manifestar cuantas sugerencias y/o reclamaciones que considerara necesarias. A tal objeto se dispondrá el correspondiente Libro de Quejas y Sugerencias.

Asimismo, y dado el carácter preventivo del Servicio de Atención Integral podrán acudir al mismo al objeto de recabar información relacionada con la violencia de género, (nivel de asesoramiento), los miembros de la comunidad en general.

Además, el servicio comprenderá la **sistematización de la información sobre violencia de género**. Esta información es generada por los recursos especializados de la Red Insular y colaboradores, con el fin de evaluar y analizar la demanda insular en esta materia así como el perfil de las personas usuarias y agresores.

Este servicio deberá actuar coordinadamente con el resto de los recursos especializados con los que cuenta la Isla, como respuesta a la necesidad de llevar a cabo una planificación técnica orientada a la mejora de los recursos actuales y a la creación de recursos nuevos, así como a dar respuesta a la demanda de la Conferencia Insular en materia de análisis estadísticos anuales.

Este servicio tiene la función de analizar la demanda de servicios y recursos especializados para establecer mecanismos de coordinación internos y externos de las distintas Administraciones que tienen competencia en materia de violencia de género atendiendo a lo recogido en la Ley 1/2004 de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género y a la Ley 16/2003 de Prevención y Protección integral de las Mujeres contra la Violencia de Género.

SEGUNDA.- Medios que aporta la Administración.

El Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria pondrá a disposición del contratista, los inmuebles cedidos por los Ayuntamientos con los se mantiene un convenio de colaboración para tal fin. En concreto, se trata de los inmuebles sitios en los municipios de Adeje, San Miguel de Abona, Candelaria, La Laguna, Santa Úrsula, La Orotava y Los Silos, sin embargo cabe la posibilidad de establecer convenios con otros ayuntamientos de la Isla. Los gastos corrientes de mantenimiento de dichos inmuebles (agua, luz, teléfonos, fax, Internet) así como el mantenimiento de los equipos informáticos (1) serán de cuenta de los Ayuntamientos donde se ubiquen los mismos.

Los Servicios Insulares que actualmente esta funcionando están ubicados en los siguientes municipios:

- Adeje: Avenida Los Pueblos, s/n Estación de Guaguas, nº 2 planta. Playa de Las Américas.
- Candelaria: Avenida Los Geranios, nº 11 Edificio Manena, Local A Las Caletillas 38530
- La Laguna: C/ San Agustín, 54 centro Municipal San Agustín 2ª planta 38206.
- Los Silos: C/ La Plaza de Aregume Bajo, s/n 38470
- La Orotava: C/ León , nº 19 área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Orotava. 38300
- San Miguel: Ctra. Gral. A Los Abrigos nº 30(colindantes al Ayuntamiento) 38620
- Santa Ursula: C/ Doctor Pérez, Edif María Victoria 38390.

➤ Otros en caso de aumento

El servicio se prestará en las Oficinas de Atención al público que cuentan con todo el material necesario para el funcionamiento administrativo.

Se adjunta como anexo inventario de mobiliario y equipamiento de cada Oficina.

El personal adscrito a la sistematización de información sobre violencia de género, prestará sus servicios desde las oficinas entidad adjudicataria.

Los gastos de material fungible serán aportados por la entidad gestora.

TERCERA.- Objetivos del contrato.

El objetivo general del Servicio de Intervención Especializada con Víctimas de Violencia de Género es ofrecer una atención integral experta en género e igualdad con la finalidad de disminuir, erradicar las secuelas personales, económicas, sociales, laborales, de aquellas personas que demande este tipo de intervención por encontrarse en la situación de sufrir violencia de género. Así como la sistematización de la información sobre violencia de género a través del estudio, análisis e investigación.

La intervención que se llevara a cabo se fundamentará en los siguientes principios:

- Perspectiva de género de forma transversal en todo el proceso de intervención
- Igualdad de trato: todas las personas usuarias de estos servicios recibirán la misma atención con independencia de lugar donde resida la usuaria, o su situación administrativa.
- Normalización: toda intervención que se realice con víctimas de violencia de género tiene como finalidad que la mujer resida a en su entorno, informando de las medidas de seguridad necesaria para vivir con la mayor normalidad posible
- Integración Social: unos de los objetivos principales de la intervención es la participación social de la mujeres como una ciudadana más de la comunidad
- Inserción laboral: la incorporación de la mujer al mercado laboral es uno de los pilares fundamentales que ofrece independencia económica del agresor o del sistema de protección social y mejora su integración social
- Individualidad: cada caso será trato como único
- Confidencialidad: todos los caso de las mujeres víctimas de violencia esta sujeto a la protección de datos, no pudiéndose remitir información alguna a otra entidades sin previa autorización expresa por parte de la usuaria
- Participación: la usuaria participara de forma activa en el proceso de intervención diseñado para su caso, **en el caso de no ser así causará baja del servicio.**
- Las decisiones tomadas en el proceso de intervención deben estar guiadas desde el interés de la mujer, esto implica, tener en cuenta los derechos y necesidades específicas de las personas atendidas.

CUARTA.- REGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El régimen de prestación del servicio al que debe sujetarse el contratista se define a continuación, especificando las funciones del equipo técnico:

Serán **tareas comunes** al equipo técnico:

- Evaluación y diagnóstico inicial de cada caso.
- Elaboración del Plan de Intervención individual de las personas usuarias del servicio y en colaboración con los recursos alojativos si fuese preciso.
- Intervención especializada e integral coordinada con todas las personas integrantes del equipo.
- Participación en la valoración conjunta y elaboración de Informes.
- Coordinación interna y externa, y específicamente con la Unidad Orgánica de violencia de género y con los recursos competentes en la materia.
- Formación y especialización en violencia de género de las/os profesionales del servicio la entidad no sufraga los gastos de formación
- Realización de Memorias de gestión y recogida de indicadores de evaluación del servicio.
- Derivación a la Unidad Orgánica de Violencia de Género de las solicitudes de ingreso en Centros de Acogida para Mujeres víctimas de violencia de género
- Realización de actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia de género en el ámbito de sus competencias.

En general toda aquella propia de la formación profesional de cada profesional que guarde relación con la violencia de género, concretamente aquella que se enmarque en el presente proyecto, y que se deberá llevar a cabo de manera coordinada al objeto de garantizar la **intervención interdisciplinar** a las usuarias.

Serán **funciones específicas**, las siguientes:

1.- Servicio Jurídico

El servicio jurídico será prestado por licenciadas/ os en derecho con formación específica en igualdad con la finalidad de aplicar la perspectiva de género en el desarrollo del proyecto. Serán funciones específicas la información, orientación y asesoramiento jurídicamente en el procedimiento penal y civil. En los casos que sean asignado abogados/as de oficio a las usuarias este servicio, el servicio jurídico actuara como mediadores profesionales y velaran por que se garanticen los derechos de las víctimas.

Funciones

1. Atención y seguimiento de las usuarias, siendo de carácter prioritario el relativo a las mujeres ingresadas en los recursos alojativos.
2. Elaboración, solicitud y remisión de informes jurídicos.
3. Celebración de consultas y preparación para el juicio tanto para medidas penales como civiles
4. Redacción de demandas de medidas previas, tanto de carácter matrimonial como relativa a uniones de hecho y seguimiento de las realizadas por el / la abogado/ de Oficio designado a la usuaria
5. Coordinación y derivación a distintos organismos, tanto de la Administración Pública (Fiscalía, Abogado de Oficio, Juzgados, Colegio de Abogados, Extranjería, Fuerza y Cuerpo de la Seguridad del Estado, etc.) como los de carácter privado, siempre que haya sido autorizada por el IASS, bien en virtud de esta contratación o, bien, por habilitación expresa y por escrita de esta entidad pública con posterioridad. En todo caso, las cesiones de datos personales a terceros serán coherentes con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
6. Seguimiento, previo consentimiento de la usuaria, de los autos de protección vigentes para agilizar los tramites administrativos imprescindible para el adecuado desarrollo de su proceso a través del contacto con los servicios comunitarios de los municipios de la comarca específicamente las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Unidad Provincia de violencia contra la mujer, y otras instituciones públicas,.
7. Seguimiento del procedimiento civil de separación o guarda y custodia de los hijos, mediante la coordinación con abogada/o de oficio, o una vez requerido por la usuaria los servicios de abogado particular.
8. Acompañamiento en la interposición de denuncias, así como su seguimiento si la usuaria lo demanda.
9. Acompañamientos necesarios, siempre que estén relacionados, a criterio de la UOVG, con la Violencia de Género.
10. Asistencia letrada en la toma de declaraciones, comparecencias relativas a las órdenes de protección,..
11. Resolver situaciones legales urgentes mediante presentación de escritos de trámite en los Juzgados.
12. Información y orientación sobre los acuerdos recogidos en los Convenios Reguladores velando porque éstos beneficien a las víctimas.
13. Facilitación de canales de Coordinación y Asesoramiento entre entidades públicas (Fiscalía, Abogado de Oficio, Juzgados, Colegio de Abogados, Extranjería, Fuerza y Cuerpo de la Seguridad del Estado, etc) y privadas en materia de violencia de género.
14. Información y Orientación a los servicios comunitarios de los municipios específicamente las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Unidad Provincial de violencia contra la mujer, y otras instituciones públicas en relación a los autos de protección vigentes de las usuarias del servicio

15. Impulso de los trámites administrativos imprescindibles para el adecuado desarrollo del proceso jurídico de las víctimas, siempre con consentimiento expreso de la misma.
16. Resolución de situaciones legales urgentes mediante presentación de escritos de trámite en los Juzgados.
17. Asesoramiento jurídico especializado en la elaboración y valoración de proyectos técnicos en materia de Igualdad y Violencia de Género.
18. Seguimiento de Autos de protección, orden de alejamiento...
19. Atención al público y telefónica cuando se requiere.
20. Asistencia a las comisiones jurídicas específicas de la red

En el desarrollo de estos servicios se observará lo dispuesto en la LOPD y en el RDLOPD.

2.- Servicio Psicológico

La intervención psicológica será de orientación cognitivo/ conductual se realizará con perspectiva de género de forma transversal en todo el proceso terapéutico, estando centrada en la reducción / eliminación de las secuelas del maltrato y en la capacitación para la vida diaria, en función de la demanda de las personas usuarias del servicio, estableciendo los objetivos de la misma mediante acuerdo formal entre él/la terapeuta y la usuaria

La intervención psicológica con mujeres se centrará en :

Funciones:

1. Evaluación pretest ,análisis e interpretación de datos, y diagnóstico
2. Intervención psicológica individual principalmente se centra en la sintomatología específica de la violencia de género tal y como se detalla a continuación:
 - Detección de la peligrosidad, perfil del agresor.
 - Estereotipo, mitos, ciclo de la violencia, tipos de maltrato,
 - Depresión/ideación suicida y autolisis
 - Ansiedad/somatizaciones
 - Baja autoestima
 - Estrés postraumático
 - Sentimiento de culpa
 - Déficit en habilidades sociales
 - Trastorno del apetito y alimentación

- Trastornos del sueño
 - Trastornos de la personalidad
 - Estrategias de afrontamiento
 - Estrategias para la resolución de conflicto y toma de decisiones
 - Habilidades sociales, cognitivas y de comunicación
 - Y cualquier otra sintomatología que dificulte o impida la integración, normalización de la vida diaria
3. Intervención clínica grupal de forma complementaria a la intervención individual, siempre y cuando se valore que esta intervención es la más idónea para alcanzar los objetivos acordados entre la persona usuaria y terapeuta.
 4. Evaluación de logros de objetivos post test.
 5. Coordinación con las Unidades de Salud Mental de la Comarca con el fin de establecer canales de coordinación y comunicación para la derivación de los casos que atiende el servicio cuando se detecte problemáticas de salud mental
 6. Elaboración, solicitud y remisión de informes psicológicos previa solicitud de la Sra. y autorización, según el modelo establecido por la U.O.V.G.
 7. Atención al público y telefónica cuando se requiere.
 8. Asistencia a las comisiones psicológicas de la red.

La intervención psicológica con menores se centrará en:

Desarrollar intervenciones especializadas con hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género para superar las posibles secuelas de la situación vivida a través del fomento de la educación en valores y el desarrollo personal integral desde la perspectiva de género.

Funciones

1. Valorar el posible impacto de la violencia vivida directa o indirectamente por parte de los/as hijos/as de mujeres víctimas de violencia de género.
2. Desarrollar programas de entrenamiento en habilidades sociales, resolución no violenta de conflictos y asertividad.
3. Realizar un diagnóstico inicial y el desarrollo del plan de intervención para cada menor.
4. Desarrollar una evaluación y seguimiento continuo del plan de intervención con los y las menores.
5. Diseñar, implementar y evaluar de manera sistemática un programa específico para menores víctimas directas o indirectas de la violencia de género.

6. Entrenar los procesos personales de afrontamiento y superación de la experiencia violenta incidiendo en la problemática y consecuencias derivadas de la misma (intervención en crisis, preparación de juicios, etc.)
7. Realizar el seguimiento y apoyo a los/as menores que causen baja de los centros alojativos, mediante la participación voluntaria en las actividades habituales y/o extraordinarias del proyecto.
8. Educar desde la perspectiva de género para el fomento del respeto y la igualdad en las relaciones hombre y mujer a niveles conceptuales, procedimentales y actitudinales.
9. Asesorar a la madre (si así lo requiere) sobre pautas coeducativas adecuadas para lograr un desarrollo integral de los y las menores, en coordinación con el personal de los centros.
10. Establecer intervenciones adaptadas que potencien el desarrollo estimular e integral del/la menor mediante juegos y pautas co-educativas.
11. Atención al público y telefónica cuando se requiere.
12. Asistencia a las comisiones psicológicas de la red.

En el desarrollo de estos servicios se observará lo dispuesto en la LOPD y en el RDLOPD.

3.- Servicio Social

La intervención social se realizara con perspectiva de género de forma transversal en todo el proceso de intervención, estando centrada en la integración laboral, e inserción social, en función de la demanda de las personas usuarias del servicio, estableciendo los objetivos de la misma mediante acuerdo formal entre él/la trabajador/a social y la usuaria

Funciones :

1. Valoración diagnóstica de la situación individual y análisis de las redes de apoyo
2. Información y orientación a los recursos sociales específicos para víctimas de violencia de género en el ámbito comarcal e insular, y demás recursos sociales.
3. Realización de una intervención social específica y coordinada con el equipo de intervención del propio Servicio así como con los Servicios sociales de los municipios de la Comarca y otros recursos comunitarios.
4. Derivación a los servicios sociales municipales y otros recursos comunitarios.
5. Tramitación de prestaciones económicas y sociales específicas para víctimas de violencia de género tales como:
 - a. Servicio de Teleasistencia

- b. Ayuda Económica de Emergencia del IASS específica para Violencia de Género
 - c. Solicitudes de la Acreditación de Víctima de Violencia de Género
 - d. Actividades de ocio y tiempo libre.
6. Asesoramiento y/o propuesta para el acceso a cualquier recurso al que tuviesen derecho para mejorar su situación y que se gestionen desde los diferentes servicios comunitarios, previo consentimiento de la usuaria.
 7. Realización de una propuesta de itinerario formativo- laboral individualizada, y orientación sobre la búsqueda activa de empleo, así como, seguimiento de la evolución del mismo.
 8. Coordinación con las Unidades de Drogodependencia con el fin de establecer canales de coordinación y comunicación para la derivación de los casos que atiende el servicio cuando se detecten problemáticas de drogodependencia.
 9. Seguimiento de las usuarias del servicio priorizando el relativo a las mujeres acogidas en los recursos alojativos de la comarca.
 10. Elaboración, solicitud y remisión de informes sociales.
 11. Atención al público y telefónica cuando se requiere.
 12. Asistencia a las comisiones de Trabajo Social de la red.

En el desarrollo de todos estos servicios se respetará y cumplirá lo dispuesto en la LOPD y el RDLOPD.

4.- Servicio Administrativo.

Funciones:

1. Archivo diario de toda la documentación generada de la intervención en las áreas social, jurídica y psicológica con las usuarias.
2. Apertura de expedientes a usuarias nuevas e incorporación en el archivo y en la base de datos virtual.
3. Activación de expedientes inactivos a petición de las técnicas.
4. Realización de copias semanales de seguridad de la base de datos virtual.
5. Búsqueda de información en la base de datos a petición de las técnicas.
6. Mantenimiento general del archivo.
7. Remisión a la UOVG de las solicitudes de certificados de víctimas de violencia de género (usuarias de la red, RAI y /o estancia en recurso alojativo).
8. Comunicación vía telefónica con las usuarias que hayan solicitado certificados de usuarias de la red, RAI y/o estancia en recurso alojativo para su recepción en la UOVG en horario de atención al público.

9. Registro de información, en la Base de Datos de Certificados, sobre los certificados solicitados y seguimiento del estado en el que se encuentra su tramitación.
10. Atención al público y telefónica cuando se requiere.

En el desarrollo de todos estos servicios se respetará y cumplirá lo dispuesto en la LOPD y el RDLOPD.

5.- Servicios específico de Coordinación y de Sistematización de la información sobre violencia de género:

5.1.- Servicio Sociológico

El servicio sociológico será prestado por un/a licenciado/a en sociología, con formación específica en igualdad, perspectiva de género y feminismo.

Funciones :

1. Recogida, sistematización, explotación, análisis e interpretación de datos estadísticos que permitan disponer de información actualizada y fiable acerca de la evolución de la violencia de género en la isla de Tenerife.
2. Participación en actividades de difusión de información sobre violencia de género (plenos, foros, mesa de debates, etc).
3. Asesoramiento en la elaboración y valoración de proyectos técnicos relacionados con la intervención en materia de Igualdad y Violencia de Género.
4. Apoyo en la revisión, modificación puesta en funcionamiento y seguimiento de la Aplicación Informática para la Gestión de Información sobre usuarias de la Red de intervención especializada en violencia de género.
5. Participación y colaboración en las comisiones temáticas de trabajo y Plenos de la Conferencia Insular de Violencia de Género.
6. Diseño y elaboración de sistemas de recogida de información en materia de violencia de género.
7. Elaboración de presentaciones e informes estadísticos solicitados por la UOVG.

En el desarrollo de todos estos servicios se observará lo dispuesto en la LOPD y el RDLOPD, particularmente, lo referido a los principios esenciales de tratamiento de datos y las medidas de seguridad dispuestas en los arts.79 y siguientes del RDLOPD.

5.1.- Servicio Coordinación

Funciones

1. Garantizar que se realiza Intervención especializada e integral coordinada con todas las personas integrantes del equipo.
2. Participación en la valoración conjunta y elaboración de Informes
3. Coordinación interna y externa, y específicamente con la Unidad Orgánica de violencia de género y con los recursos competentes en la materia.
4. Formación y especialización en violencia de género de las/os profesionales del servicio.
5. Realización de Memorias de gestión y recogida de indicadores de evaluación del servicio.
6. Derivación a la Unidad Orgánica de Violencia de Género de las solicitudes de ingreso en Centros de Acogida para Mujeres víctimas de violencia de género
7. Representar a la Asociación gestora en relación al Servicio y con respecto a la Administración Pública.
8. Gestionar al personal del Servicio: selección; contratación; seguimiento; coordinación de permisos y/o vacaciones, comunicación de bajas médicas, comunicación de protocolos de PRL...
9. Coordinar y supervisar las tareas de las/os profesionales del Servicio, velando por la implementación de Buenas Prácticas.
10. Coordinación diaria con las oficinas del Servicio para la resolución de incidencias.
11. Visitas periódicas a las dependencias de las oficinas
12. Supervisar y coordinar la aplicación de los Protocolos de Actuación, en colaboración con la UOVG.
13. Revisar y establecer nuevos protocolos de actuación en coordinación con la UOVG.
14. Coordinar la homogeneización de protocolos de actuación en las distintas oficinas del Servicio.
15. Coordinar y supervisar las memorias mensuales, trimestrales y anuales.
16. Coordinar la entrega semanal a la UOVG de las fichas básicas correspondientes, así como los cronogramas semanales y la actualización semanal de las bases de datos.
17. Mantener una estrecha coordinación con la UOVG: supervisión del Servicio, coordinación diaria, comunicación de incidencias, comunicación de incidencias relativas al personal (vacaciones, permisos, bajas...), coordinación de actuaciones...
18. Elaborar informes técnicos solicitados por la UOVG.
19. Participación en reuniones de Equipo con las/os profesionales del Servicio: Reuniones de Supervisión de Casos, Mesas de Trabajo, Comisiones Insulares...
20. Promover y velar por la revisión continua y la calidad del Servicio.
21. Coordinar la cobertura de las necesidades logísticas del Servicio.

22. Custodiar los registros de entrada y salida de documentación oficial del Servicio

23. Asistencia a las comisiones de la red.

En el desarrollo de todos estos servicios se observará lo dispuesto en la LOPD y el RDLOPD, particularmente, lo referido a los principios esenciales de tratamiento de datos y las medidas de seguridad dispuestas en los arts.79 y siguientes del RDLOPD. Asimismo, de forma especial, se observará la normativa de seguridad aplicable en el IASS de conformidad con lo dispuesto en el art.82 del RDLOPD.

FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS:

HORARIO

El Servicio Integral de Intervención Especializada en Violencia de Género funcionará en **jornada 40 horas semanales y horario** que se determinara una vez adjudicado el contrato y con el visto bueno de la UOVG. (preferentemente de lunes a viernes en horario de mañana y tarde)

El horario podrá ser modificado, por necesidades propias de servicio, previo acuerdo con el gestor.

La supervisión de los horarios del equipo técnico se realizará por la entidad gestora siguiendo las directrices de la Unidad Orgánica de Violencia de Género.

REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO E INSTRUMENTOS DE TRABAJO

Con el fin de proporcionar un adecuado funcionamiento del servicio, garantizándose de este modo dar cumplimiento a los objetivos del mismo, se dispondrá de los instrumentos de trabajo más abajo indicados, los cuales serán establecidos por la UOVG, con el visto bueno de la Comisión Paritaria de las Administraciones implicadas.

a).-Régimen de Organización Interna conforme a la legislación vigente.

b).- Protocolos de actuación y colaboración con el resto de recursos que integran la red asistencial, así como con el resto de servicios sociales en general que existan en la isla, cualquiera que sea su ámbito, y en función de las competencias determinadas por la legislación vigente para los mismos.

Los protocolos de actuación y de funcionamiento deberán ser, como mínimo, los indicados a continuación:

- Protocolo de coordinación interno del Equipo Técnico.
- Protocolo de coordinación con la Unidad Orgánica de Violencia de Género.
- Protocolo de coordinación con los Ayuntamientos implicados en cada caso.
- Protocolo de coordinación con resto de servicios sociales de la isla.
- Protocolo de derivación de casos.
- Protocolo de derivación desde otros recursos (D.E.M.A, Serv. Sociales,...)
- Protocolo de registro y actuaciones ante incidencias

- Otros protocolos de interés, como el relativo al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales aplicable en el IASS.

c.)- Modelo de Plan de Intervención (Información, asesoramiento, asistencia, protección y reintegración individual) para cada mujer, así como general.

Deberán cumplimentarse en los plazos previstos los instrumentos requeridos desde la UOVG, siendo los mismos, entre otros:

- Ficha social
- Ficha jurídica
- Ficha psicológica
- Plan de Intervención
- Libro de incidencias
- Planning de reuniones
- Memorias (trimestrales, anuales y memorias económicas)

Deberá presentarse un documento con todas las funciones y tareas del personal que trabaja en el Servicio, específicamente, Licenciados/as en Derecho, Licenciados/as en Psicología, Licenciado/a en Sociología, Diplomados/as en Trabajo Social y Auxiliares Administrativos/as.

El contratista estará obligado a poner a disposición lo siguiente:

- Dotar al servicio integral del material fungible de oficina, como puede ser material de papelería, lápices, bolígrafos, marcadores, archivos, etc. Dotar al Servicio de papelería, bolígrafos, etc así como test psicológicos, libros, preciso para el adecuado funcionamiento del servicio.
- Sufragar los gastos de material divulgativo como son carteles, folletos, etc., cuyo diseño y contenido se realizará siguiendo las directrices de la Unidad Orgánica de Violencia de Género y con el visto bueno del IASS y del ICI
- Sufragar cualquier otro gasto del servicio y que se considere necesario para el funcionamiento del servicio.

c) Incidencias:

- El Servicio registrará en un único Libro de Incidencias y notificará a la Unidad de Violencia de Género las incidencias que se produzcan respecto a la incorporación de mujeres, altas o bajas que se produzcan.
- Documentos básicos: Libro de Incidencias, ficha de comunicación de incidencias y protocolos de actuación.

Esta obligación se entiende sin perjuicio de la obligación en materia de protección de datos personales relativa a la existencia de un procedimiento de notificación y gestión de

las incidencias que afecten a la seguridad de los datos de carácter personal en el registro habilitado a estos efectos por el IASS. A tal efecto, se deberá comunicar de forma inmediata y por escrito a la UOVG de la concurrencia de tales incidencias haciendo constar, como mínimo, el tipo de incidencia de seguridad, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas. Asimismo, dada la sensibilidad de los datos personales que se tratan deberá comunicarse a dicha Unidad, de igual forma, para su debido registro los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación. Será necesaria, en todo caso, la autorización previa del IASS para la ejecución de los procedimientos de recuperación automatizada de los datos (arts.90 y 100 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal).

QUINTA.- RECURSOS HUMANOS.

El contratista estará obligado a poner a disposición los siguientes servicios que contarán con el necesario equipo técnico, que prestará sus servicios en horario de trabajo, y que además, deberá contar con la titulación académica y colegiación correspondiente:

- a. 11 Licenciadas/os en Psicología (colegiadas/os) para el Servicio Psicológico.
- b. 7 Licenciadas/os en Derecho (colegiadas/os como ejercientes en la provincia) para el Servicio Jurídico.
- c. 1 Licenciada/o en Sociología para el Servicio Sociológico.
- d. 7 Diplomadas/os en Trabajo Social (colegiadas/os) para el Servicio de Trabajo Social.
- e. 4 Auxiliares Administrativas/os y 1 Administrativa/o para el Servicio Administrativo será llevado por tituladas/os en Formación Profesional de Administrativo.
- f. 1 Coordinadora/or Titulada/o Superior.

El personal adscrito a los servicios deberá acreditar la formación y sensibilización adecuadas en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad, así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño del puesto), para garantizar la prestación de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependientes. A tal efecto, se garantizará la formación específica de las personas que desarrollan su labor profesional en las actuaciones, servicios y centros afectados por este contrato.

El contratista deberá de suplir las ausencias de personal en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal **desde el día siguiente de la baja médica**, etc., de manera que permanentemente estén prestando sus servicios el número de personas comprometidas en la oferta licitada, disponiendo de una lista de reserva de personal por categorías profesionales, que garantice la sustitución inmediata del personal. **Concesión de licencias, permisos y asistencia a acciones formativas, de manera que el servicio este organizado con una cobertura de al menos 75% y notificación**

de los mismos a la UOVG. En caso de reducción jornada laboral por conciliación laboral familiar la entidad debe de garantizar la cobertura del puesto de trabajo descubierto por las horas de licencia. **Se cubrirá las vacaciones del persona adscrito a este proyecto.**

La entidad adjudicataria estará obligada a comunicar cualquier alta o baja del personal así como de los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir. La selección, y en su caso, sustitución deberá comunicarse a la Unidad Orgánica de Violencia de Género.

La entidad adjudicataria conformará el equipo técnico, en número, profesión y funciones conforme a lo exigido en este pliego, para dar una adecuada respuesta organizativa a la finalidad del Servicio.

Las empresas que liciten, deberán estar al corriente de sus obligaciones, según lo exigido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, por el Reglamento de los Servicios de Prevención y de los demás reglamentos particulares relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales.

SEXTA.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS

6.1.- Régimen de Coordinación con la Unidad de Violencia de Género.

La entidad adjudicataria vendrá obligada a:

- Facilitar la coordinación con la Unidad de Violencia de Género, consensuando las actuaciones relativas a las pautas de intervención con las mujeres, seguimiento de casos, así como las bajas y traslados en caso de que fueran usuarias de recurso alojativo, o necesitaran ingresar en los mismos.
- Coordinar actuaciones con el resto de los equipos que presten apoyo al resto de servicio comarcales de manera muy concreta con el resto de recursos dependientes del IASS con el fin de determinar la medida más adecuada en cada caso, y con el fin de proporcionar una respuesta consensuada y eficaz.

6.2.- Información a la Administración

El contratista deberá facilitar a los órganos competentes del IASS toda la información funcional, económica y estadística que éstos soliciten, así como facilitar y colaborar en la inspección de estos y comunicar cualquier variación de la información facilitada sobre la entidad.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a:

- Presentar trimestral y anualmente memorias según modelos entregados desde la Unidad de Violencia de Género.
- Remitir la contabilidad mensual de indicadores de evaluación.
- Cumplimentar cualquier información que le sea solicitada por la Unidad de Violencia de Género del IASS, Cabildo Insular de Tenerife en un plazo máximo de 48 horas.
- Facilitar a la referida Unidad los antecedentes personales, académicos y laborales del personal que preste sus servicios en las Oficinas. A tal fin, el adjudicatario deberá cumplimentar de forma debida respeto a los interesados los principios de información

y consentimiento que a tal fin resulten necesarios, todo ello, en aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

- Comunicar las incidencias de todo tipo que acontezcan, relativas o no a datos de carácter personal, antes de 24 horas a la Unidad de Violencia de Género del Cabildo Insular de Tenerife.
- Proporcionar a las usuarias del servicio los Cuestionario de Satisfacción y facilitar la recogida de los mismos para su remisión en la UOVG.
- Facilitar en tiempo y forma los datos solicitados por la UOVG, particularmente, aquellos que puedan tener carácter personal habida cuenta el carácter del IASS como responsable de los respectivos ficheros de datos personales que, en virtud del correspondiente contrato, el adjudicatario trate o maneje para el desarrollo de los servicios acordados.

6.3.- Seguros

Será obligación del contratista suscribir a su cargo una póliza de seguro para la cobertura de los siguientes riesgos:

- Responsabilidad civil general o de explotación: Derivada de la actividad empresarial que se desarrolla en el ámbito de la empresa, mediante el personal a su servicio, así como los edificios y maquinarias.
- Responsabilidad civil profesional: Por los daños y perjuicios resultantes de una acción u omisión involuntaria en el ejercicio de una actividad profesional.

El adjudicatario está obligado a abonar las primas correspondientes y facilitar copia compulsada de las mismas en el plazo de quince (15) días desde la formalización del contrato. En caso de prórroga del contrato, se facilitará copia de la renovación de dicha póliza.

6.4.- Responsable del contrato

El Órgano de contratación podrá designar un Responsable del contrato, entre el personal del Organismo o de forma externa, quien supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en las prescripciones de este pliego y a las mejoras ofertadas y cursará al contratista las órdenes e instrucciones de dicho Órgano de contratación.

Serán funciones esenciales del Responsable del contrato:

- Efectuar el control y supervisión general de los servicios.
- Evaluar la prestación de los servicios de conformidad con los pliegos de cláusulas y de prescripciones técnicas así como de la oferta del contratista.
- Dictar cuantas instrucciones sean precisas para la buena gestión y actividad fiscalizadora.
- Disponer de toda la información relevante de los servicios debiendo estar informado de las incidencias que se produzcan.
- Realizar cuantas visitas de inspección sean necesarias a los servicios.

- Girar instrucciones al contratista para garantizar la correcta ejecución del contrato y para que sean vinculantes las recogerá por escrito en el plazo de dos días hábiles.

No obstante, el órgano de contratación podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control que estime oportunas, a fin de constatar el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento de las obligaciones a que esté sometido el adjudicatario, de conformidad con lo estipulado en los pliegos, el contrato y normas de aplicación.

SÉPTIMA.- PLAN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO y EQUIPAMIENTO DE LOS INMUEBLES.

La entidad adjudicataria deberá mantener en buenas condiciones el mobiliario y los equipos informáticos.

Al inicio de la prestación del servicio se deberá firmar un inventario de mobiliario y equipos informáticos y de oficina que se entreguen, garantizando el cuidado de los mismos.

ANEXO INVENTARIO OFICINAS SIAIIEVG

ADEJE

DESPACHO TRABAJADORA SOCIAL:

- 1 mesa escritorio
- 2 sillas
- 1 silla escritorio con ruedas
- 1 armario con puertas correderas
- 1 mesa pequeña
- 1 ventilador grande
- 1 ordenador (propiedad IASS)
- 1 impresora color CANON PIXMA iP 1500 (propiedad del Ayto de Adeje)
- 1 teléfono
- 1 tablón de corcho

DESPACHO ABOGADA:

- 1 mesa escritorio con dos cajones
- 1 mesa
- 1 silla escritorio con ruedas
- 2 sillas
- 1 armario con puertas correderas
- 1 impresora HP LASER JET 1022 (propiedad del Ayto de Adeje)
- 1 ventilador grande
- 2 tablonos de corcho
- 1 teléfono
- 1 ordenador (propiedad del Ayto de Adeje)
- 4 Códigos Aranzadi: Ley de Enjuiciamiento civil, Ley de Enjuiciamiento Criminal, Código Civil y Código Penal (propiedad del IASS)

DESPACHO PSICÓLOGA:

- 1 mesa escritorio con dos cajones
- 1 mesa redonda
- 2 sillas
- 1 silla escritorio con ruedas
- 1 armario con dos estanterías y la parte baja con dos puertas pequeñas

- 1 ventilador grande (NO FUNCIONA)
- 1 teléfono
- 1 ordenador (propiedad del Ayto de Adeje)

DESPACHO ORIENTADORA LABORAL:

- 1 mesa escritorio con dos cajones
- 1 silla
- 2 sillas escritorio con ruedas
- 1 ventilador pequeño
- 1 teléfono
- 1 ordenador (propiedad del Ayto de Adeje)
- 1 nevera
- 1 microondas (propiedad de las técnicas)

DESPACHO AUXILIAR ADMINISTRATIVA/ARCHIVO:

- 1 mesa escritorio con dos cajones
- 1 silla escritorio con ruedas
- 1 ordenador (propiedad del Ayto de Adeje)
- 1 armario con puertas y estantes en la parte baja para archivos colgantes
- 1 armario bajo con puertas
- 1 impresora multifunción (impresora, fotocopiadora, scanner y fax) HP LASERT JET 3055 (propiedad del Ayto de Adeje) con un soporte armario pequeño con ruedas
- 1 ventilador pequeño
- 1 centralita de teléfono
- 1 destructor de documentos Powershred P-40

RECEPCIÓN/SALA DE ESPERA:

- 6 sillas
- 1 armario con estantes para folletos informativos, revistas, etc
- 1 armario con estantes y puertas
- 1 armario con estantes y puertas correderas
- 3 tableros de corcho
- 1 botiquín
- 1 buzón de sugerencias
- 1 Libro de Atención al Ciudadano, Reclamaciones y Sugerencias

SAN MIGUEL

- 4 ordenadores con sus respectivos teclados y ratones.
- 1 teléfono fax.
- 4 teléfonos.
- 1 impresora multifunción.
- 4 mesas de oficina distribuidas en los despachos.
- 3 gabeteros.
- 6 armarios.
- 1 mesa de reunión.
- 1 mesa auxiliar para la impresora.
- 1 mueble para la televisión.
- 1 televisión (no funciona).
- 1 nevera.
- 1 microondas.
- 3 sillas de oficina con ruedas.
- 9 sillas distribuidas en los despachos.
- 2 bancos de sillas en la sala de espera siendo uno de tres sillas y otro de dos sillas.
- 1 armario en el baño.
- 1 espejo en el baño.
- 2 botiquines.
- 2 percheros.
- 1 mesita y dos sillas de juego.
- 2 maceteros grandes con plantas.
- 4 maceteros pequeños con plantas tres de ellos.
- 1 ventilador.
- 4 sistemas de calefacción y/o aire acondicionado distribuidos en cada despacho y sala de reuniones.
- 1 buzón.
- 1 caja de plástico multifunción para guardar cosas.
- Cortinas en todos los despachos.
- 6 paneles de corcho.
- Mesa de juego infantil y dos sillas infantiles con juegos lúdicos.
- 1 caballete con papel en el despacho de la psicóloga.

CANDELARIA

- 14 sillas (2 en cada despacho y 6 en sala reuniones)
- 4 sillas giratorias
- 4 sillas pequeñas colores de niños
- 4 mesas de trabajo (en despachos)
- 1 mesa de reunión (sala de reuniones)
- 2 armarios con puertas
- 3 armarios sin puertas (con estantes) (dentro despachos)
- 3 armarios archivadores (fuera despachos)
- 1 mueble de gavetas pequeño (donde está ubicado en fax-fotocopiadora-escaner)
- 2 muebles altos con cajas colores para juguetes niños
- 1 sillón (sala espera)
- 1 mesita cristal (sala espera)
- 1 banco madera largo (sala espera)
- 4 ordenadores de mesa
- 1 aparato fax-fotocopiadora-escaner-impresora
- 2 impresoras laser
- 3 teléfonos fijos
- 1 teléfono inalámbrico
- 1 tv (pequeña)
- 1 dvd
- 4 ventiladores de pie
- 1 sofá (sala espera)

LA LAGUNA

DESPACHO T. SOCIAL:

- 1 mesa
- 1 ordenador
- 1 silla fija
- 1 silla giratoria
- 1 mueble
- 1 cajonera

- 1 teléfono

DESPACHO ABOGADA:

- 1 mesa
- 1 ordenador
- 1 silla giratoria
- 1 silla fija
- 1 mueble
- 1 cajonera
- 1 teléfono

DESPACHO ADMINISTRATIVA:

- 1 mesa
- 1 ordenador
- 1 silla giratoria
- 1 armario archivador metálico, puertas correderas
- 1 mueble metalico archivador, 4 cajones
- 1 impresora-fotocopiadora
- 1fax
- 1 teléfono

DESPACHO PSICÓLOGA:

- 2 mesas (1 redonda)
- 1 ordenador
- 1 mueble
- 1 silla giratoria
- 4 sillas fijas
- 1 cajonera
- 1 teléfono

DESPACHO PSICÓLOGA REFUERZO:

- 1 mesa
- 1 silla giratoria
- 1 silla
- 1 mueble

DESPACHO PSICÓLOGA MENORES:

- 1 mesa
- 1 silla giratoria

- 1 silla
- 1 mueble

SANTA URSULA

- 2 mesa de juntas ovalada cerezo/gris (unidas)
- 4 mesas de despacho cerezo/gris
- 2 armarios de madera
- 2 armarios metalicos
- 5 silla giratoria azul
- 6 sillas azules fijas
- 14 sillas fijas negras
- 1 mesa de despacho negra
- 1 mesa de madera
- 2 impresoras
- 1 impresora multifuncion. fax/fotocopiadora
- 4 ordenadores
- 2 radiadores
- 1 climatizador
- 1 archivador vertical de cuatro cajones
- 3 mesitas con tres cajones
- 5 tablón pequeño de corcho
- 1 bancada de dos sillas
- 1 bancada de tres sillas con mesita
- 1 mesa pequeña

LA OROTAVA

- 1 Mesa de Reunión
- 2 Mesa Auxiliar sin ala
- 3 Mesa de despacho con ala
- 1 Mesa para folletos informativos
- 3 Armarios de dos puertas
- 1 Armario de librería
- 2 Archivador metálico 4 cajones

- 2 Pizarra
- 3 Sillones de despacho
- 17 Sillas para colectividades
- 1 Perchero de pie
- 2 Ventiladores
- 4 Ordenadores
- 3 Impresoras
- 1 Multiuso de Fax, impresora, fotocopiadora y Escáner
- 1 Papelógrafo
- 4 Tablón de anuncios

LOS SILOS

Oficina Psicóloga:

- 1 Estantería
- Dos mesas
- Dos sillas
- Una pizarra blanca
- 1 Corcho
- Ordenador de mesa
- Radiador
- 1 teléfono

Oficina Trabajadora Social:

- 1 Estantería
- 3 mesas
- 2 Sillas
- 1 Corcho
- 1 teléfono
- 1 Radiador.

Material del Office:

- 2 pizarras blancas
- 2 corchos
- Nevera
- Microondas

- Dos armarios archivadores negros
- 1 Estantería
- Fotocopiadora
- Trituradora de papel
- Dos sillas

Despacho de Abogada:

- 2 Torres de Ordenador
- 1 Pantalla de ordenador F.P. 92 W
- 1 Teclado
- 1 Tablón
- 1 Teléfono
- 1 Estufa
- 2 Repisas
- 3 Mesas
- 2 Sillas
- 1 Buzón