PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DISPOSITIVO DE EMERGENCIA PARA MUJERES AGREDIDAS (D.E.M.A.) Y DEL CENTRO DE ACOGIDA INMEDIATA (C.A.I.)

PRIMERA.- OBJETO.-

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 **Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas y el Centro de Acogida Inmediata para víctimas de violencia de género o doméstica** dependiente de la Unidad Orgánica de Violencia de Género.

Estos recursos se enmarcan 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), establecida mediante el Convenio de Colaboración para el desarrollo del sistema social de prevención y protección integral de las víctimas de la violencia de género en la Isla de Tenerife que se suscribe entre el Instituto Canario de Igualdad y el Cabildo Insular de Tenerife, las cuales se comprometen a la financiación de los mismos con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012.

SEGUNDA.- CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.-

El presente contrato comprende la prestación asistencial especializada en la intervención con víctimas de violencia de género de carácter inmediata a través de la ejecución del servicio de DEMA y el acogimiento, manutención e intervención integral especializada en recurso CAI.

TERCERA.- DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

DEMA: "*Corresponde a los DEMA la prestación de asistencia inmediata a las mujeres que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de haber sido objeto de actos de violencia de género o encontrarse en riesgo razonable e inminente de padecerla"* art. 25 Ley 16/2003.

CAI. "*Corresponde a los Centros de Acogida Inmediata dispensar el alojamiento y la manutención temporal, por el tiempo máximo de quince días, a las mujeres que así lo soliciten, por haber sido víctimas de violencia de género o encontrarse en situación inminente de riesgo, que precisen abandonar su domicilio habitual a fin de proteger la vida y la integridad física de la víctima y menores acompañantes"* art. 27 de la 16/2003.

Según recoge el Convenio de Colaboración entre el Instituto Canario de Igualdad y el Cabildo Insular de Tenerife para el desarrollo del Sistema Social de Prevención y Protección Integral de la Víctimas de Violencia de Género en la Isla de Tenerife " *El Dispositivo estará atendido por personal especializado, que actuará de manera*

coordinada con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del 112, así como con los servicios normalizados de la isla". Asimismo, define al Centro de Acogida Inmediata de la siguiente manera:"*Son Centros de Asistencia durante las 24 horas del día, todos los días del año, donde se proporciona acogida inmediata a través del alojamiento y la manutención temporal, por tiempo máximo de quince (15) días, a las mujeres que así lo soliciten, por haber sido víctimas de violencia de género o encontrarse en situación de riesgo, que precisen abandonar su domicilio habitual al fin de proteger la vida y la integridad física de la víctima y menores acompañantes"*

Los servicios DEMA-CAI están formados por un equipo multidisciplinar de profesionales especializadas en la intervención sobre la problemática de violencia de género. En ambos se ofrece la prestación de asistencia integral especializada inmediata a las mujeres víctimas de violencia de género y las personas que dependan de ella que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de haber sido objeto de actos de violencia de género o encontrarse en riesgo razonable e inminente de padecerla. De la misma manera se ofrecen servicios de alojamiento, manutención, vestuario, así como la atención especializada en las áreas jurídica, psicológica y social.

Estos servicios se coordinaran con los órganos jurisdiccionales y con los servicios de las Fuerzas y cuerpos de Seguridad, dentro de su ámbito de competencias. Podrán recabar colaboración de los centros y servicios sociales municipales que proceda, así como de las entidades que correspondan.

La prestación del servicio Dispositivo de Emergencia de Mujeres Agredidas (DEMA) ha de cumplir la normativa comunitaria y autonómica en materia de unificación de los recursos de urgencias y emergencias que se concretan en el Servicio 1-1-2, quien siguiendo la citada normativa, coordina los recursos del Servicio Canario de Salud, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local, Protección Civil y Bomberos, y derivaría los casos al DEMA.

La entidad adjudicataria, como gestora del DEMA-CAI, podrá utilizar de forma puntual cualquier otro recurso existente en su isla o en otras por medio de la Unidad Orgánica de Violencia de Género, en el supuesto de que, con los recursos públicos de urgencias y emergencias que haya en dicho ámbito territorial no se garantice una respuesta inmediata, ágil y eficaz ante una situación de violencia de género que así lo requiera.

CUARTA.- PERSONAS BENEFICIARIAS DEL D.E.M.A.-C.A.I.

Las personas beneficiarias del DEMA-CAI serán mujeres, cualquiera que sea su edad, estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en la Isla de Tenerife y en situaciones inminentes de violencia de género o riesgo de padecerla 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.

Tanto en el DEMA como en el CAI tendrán igualmente derecho *a atención integral especializada*, las personas sujetas a la patria potestad, tutela, curatela, guarda o acogimiento o cuya representación legal la ejerce la mujer víctima de violencia de género, cuando dichas potestades se ejerzan efectivamente y de forma exclusiva por éstas, o cuando, de ejercerlas de manera compartida con otra persona, resulte conveniente a fin de evitar situaciones de riesgo, que tales personas convivan con la víctima de violencia de género, o cuando así lo disponga la autoridad competente.

Según Convenio de Colaboración entre el Instituto Canario de Igualdad y el Cabildo Insular de Tenerife para el desarrollo del Sistema Social de Prevención y Protección Integral de la Víctimas de Violencia de Género en la Isla de Tenerife "*Igualmente, el Dispositivo atenderá…. a las mujeres víctimas de violencia de género que presenten problemáticas asociadas (drogodependencias, salud mental, exclusión social, inmigración, etc)".*

De forma específica también serán atendidas por el servicio DEMA-CAI las mujeres menores de edad, los casos de problemáticas asociadas y situaciones de necesidad siguiendo el procedimiento de actuación detallado en el **Anexo VI.**

Sin perjuicio de los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico español reconoce a las víctimas de violencia de género, se fija en el ámbito de la red insular de recursos de Tenerife, un estatuto único y común para las usuarias residentes en recursos alojativos dependientes de la Unidad de Violencia de Género del IASS, **y que se recoge en el Anexo II**, Éste comprende los derechos y deberes que derivan de su condición, así como los que asisten a las personas a su cargo, conforme a la normativa vigente, y sirven para orientar y regular su estancia en el recurso alojativo, siendo deber del equipo técnico observarlos en todo momento.

QUINTA.- FINALIDAD DE LOS SERVICIOS DEMA-CAI.

Según el artículo 25 de la Ley 16/2003*, son funciones del servicio del DEMA:*

- Acompañamiento a reconocimiento médico inmediato, si éste fuera necesario y, en su caso, facilitación del ingreso en los centros del Servicio Canario de Salud.

- Asesoramiento jurídico sobre los derechos que le competen con relación a la denuncia de los actos de violencia de género de que ha sido objeto, medidas de protección de su persona y de las personas de ella dependientes.

- Asesoramiento social sobre los derechos que le competen con relación a los actos de violencia de género de que ha sido objeto, medidas de protección de su persona y de las personas de ella dependientes.

- Acompañamiento y asistencia a la mujer en todos los trámites que, en su caso, proceda realizar para poner en conocimiento de las autoridades judiciales, fiscales y policiales de los hechos de violencia de género o la situación de riesgo, previa conformidad expresa de la víctima.

- Información sobre las actuaciones y alternativas de la situación legal, conyugal, familiar, laboral, etc… de la mujer víctima de violencia de género, así como sobre las prestaciones que se le reconocen y garantizan.

- Acogimiento inmediato de la víctima y personas a su cargo por un plazo de 96 horas (DEMA).

- Ofrecer a las mujeres y/o unidades familiares, desde su llegada y hasta el momento de su salida de los servicios, las condiciones suficientes que les proporcionen protección, seguridad y atención integral.

Además, se incluye entre las funciones del DEMA **la personación en todos los casos de emergencia**, con el fin de ofrecer el servicio, previa alerta del 1-1-2, independientemente de que pueda haber actuación o no, desplazándose a cualquier punto de la isla acordado para el encuentro con la usuaria, que debe ser en todos los casos un lugar público (preferiblemente comisarías, centros de salud, Servicios Sociales Municipales…) nunca en el domicilio donde reside la víctima con el agresor, con el fin de garantizar la seguridad las profesionales, así como de la usuaria y de las personas que dependen de ella.

Las funciones del CAI son:

- *Corresponde a los Centros de Acogida Inmediata dispensar el alojamiento y la manutención temporal, por tiempo máximo de quince días, a las mujeres que así lo soliciten, por haber sido víctimas de violencia de género o encontrarse en situación inminente de riesgo, que precisen abandonar su domicilio habitual a fin de proteger la vida y la integridad física de la víctima y menores acompañantes* Ley integral 16/2003 (art. 27.1).

Serán también funciones del CAI:

- Acogimiento inmediato de la víctima y personas a su cargo por un plazo de 15 días (CAI), pudiendo prorrogarse atendiendo a las necesidades de cada caso, sin requerir la denuncia de ésta y como medida de protección.

- Cobertura de las necesidades básicas y sociales de las mujeres víctimas de violencia de género y de las personas que dependan de ella, estableciendo en el funcionamiento y organización de los servicios las condiciones materiales, ambientales y relacionales más adecuadas.

- Ofrecer a las mujeres y/o unidades familiares, desde su llegada y hasta el momento de su salida de los servicios, las condiciones suficientes que les proporcionen protección, seguridad y atención integral.

- Estudio y valoración de cada caso emitiendo la correspondiente propuesta de intervención priorizando la alternativa más normalizadora y con mayor garantía de seguridad que sea posible.

Ambos servicios DEMA – CAI trabajarán de forma coordinada con los recursos y servicios que componen la Red Insular de atención especializada a la Violencia de género, bajo las directrices de la Unidad Orgánica de Violencia de Género. En colaboración con los órganos jurisdiccionales competentes y con los servicios de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas y con las entidades públicas o privadas que correspondan en cada caso. Los responsables de estos servicios podrán solicitar al Juez las medidas urgentes que consideren necesarias.

SÉXTA.- FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL EQUIPO TÉCNICO DEL DEMA-CAI.

- La Directora de los servicios y las técnicas de guardia deben estar localizadas las 24 horas del día, todos los días del año (según los turnos establecidos en cada servicio.
- Atender las llamadas de alerta recibidas a través del Servicio de atención a la mujer del 1-1-2.
- Personarse en todos los casos de emergencia, con el fin de ofrecer el servicio, previa alerta del 1-1-2, independientemente de que pueda haber actuación o no, desplazándose a cualquier punto de la isla acordado para el encuentro con la usuaria, que debe ser en todos los casos un lugar público (preferiblemente comisarías, centros de salud, Servicios Sociales Municipales…) nunca en el domicilio donde reside la víctima con el agresor, con el fin de garantizar la seguridad de la usuaria y de las personas que dependen de ella.
- Informar a las mujeres sobre el DEMA (funciones). Poner en su conocimiento las Normas de Régimen interno, en aquellos casos en que se requiera acogida inmediata.
- Acompañamiento a la mujer, previo consentimiento de ésta, en el proceso de interposición de denuncia, solicitud de medidas de protección en el ámbito judicial, reconocimiento médico,…y demás gestiones que ese estimen oportunas para la atención inmediata.

- Facilitar información y apoyo jurídico, social y psicológico durante el tiempo que la usuaria y las personas que dependen de ella sean usuarias/os del Dispositivo.
- Gestionar el alojamiento temporal, en régimen de acogida, y prestar la atención necesaria a la mujer y las personas que dependen de ella, por un periodo de 96 horas y/o 15 días.
- Cumplimentar los documentos del servicio para la sistematización de la información sobre los casos atendidos (entrevista, informes, etc.) así como llevar al día los expedientes.
- Colaborar con los centros y servicios de carácter sanitario, judicial, social, educativo, laboral, etc., que se estimen necesarios en el proceso de intervención con la usuaria y las personas que dependen de ella.
- Mantener espacios de coordinación con los centros y servicios específicos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, y con los recursos de carácter general y/o comunitario que pudieran estar directamente relacionados en el abordaje de la problemática de la violencia de género.
- Elaborar la programación anual del DEMA-CAI.
- Elaborar las memorias justificativas según el modelo establecido, así como aquellas que con carácter extraordinario sean solicitadas desde el Instituto Canario de la Mujer y de la Unidad Orgánica de Violencia de Género.
- Realizar acciones relacionadas con la difusión del servicio.
- Participar en las reuniones de coordinación que se convoquen, tanto dentro del ámbito insular (Cabildo y/o resto de recursos), como aquellas que sean convocadas por el Instituto Canario de la Mujer.
- Asistencia obligatoria a las acciones dirigidas especialmente a la formación de las profesionales que componen el equipo técnico.
- Mantener una actitud activa frente a la formación permanente en materia de violencia contra las mujeres.
- Cualquier otra que se valore prioritaria para efectivo funcionamiento del servicio.

Se establecen los requisitos en relación al personal en el **Anexo VIII.**

SÉPTIMA.- METODOLOGÍA DEL TRABAJO.-

1. La entidad adjudicataria garantizará la perspectiva de género en la intervención que se lleve a cabo en el servicio DEMA-CAI siguiendo lo recogido en el **Anexo I.**

2. El procedimiento de actuación del DEMA viene descrito en el Convenio de Colaboración entre el Instituto Canario de Igualdad y el Cabildo Insular de Tenerife para el desarrollo del Sistema Social de Prevención y Protección Integral de la Víctimas de Violencia de Género en la Isla de Tenerife Instituto Canario de Igualdad de la siguiente manera:

- *"El Dispositivo estará atendido por personal especializado, que actuará de manera coordinada, con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del 112 (S.A.M.V.V.), así como con los servicio normalizados de la isla, que en cada caso se requieran; Administración de Justicia, servicios sanitarios de atención primaria u hospitalaria, cuerpos y fuerzas de seguridad, centros educativos, servicios sociales, servicios de atención a la mujer, o cualquier otro, con la finalidad de dar una respuesta ágil y eficaz, las 24 horas del día, todos los días del año..Las alertas se recibirán fundamentalmente a través del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (S.A.M.V.V.) del 112".* El DEMA dispondrá de un servicio permanente las 24 horas del día, o una persona localizada permanentemente, para la atención directa a la mujer víctima de violencia de género.

- *"En el periodo de tiempo que dure la acogida, se realizará una evaluación, análisis exhaustivo y diagnóstico familiar y social, así como, la intervención social, jurídica, psicológica y educativa que los casos requieran".*

3. Específicamente, el CAI realizará un estudio y diagnóstico de todos los casos acogidos a fin de elaborar y elevar a la Unidad Orgánica de Violencia de Género, una propuesta técnica donde se determine el plan intervención integral a seguir, que contemple las medidas y recursos más adecuados para la resolución del caso ,priorizando la alternativa más normalizadora y con mayor garantía de seguridad que sea posible.

4. El Dispositivo de Emergencia y el CAI está obligados a trasladar a la Unidad Orgánica de Violencia de Género toda la información generada por la atención y el acogimiento de las mujeres usuarias aportando para ello todo el expediente.

5. La Unidad Orgánica de Violencia de Género coordinará y supervisará y el seguimiento de los casos atendidos. Al efecto se establecerá una línea de coordinación permanente para la canalización y/o seguimiento de los casos acogidos, así como su derivación posterior.

6. El CAI podrá recibir solicitudes de ingreso desde el propio Dispositivo de Emergencia, desde la UOVG o de otros servicios sociales así como de la propia mujer víctima de violencia de género tal y como se recoge en el **Anexo V.**

7. 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 (actuación respecto a menores).

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

- Ficha social
- Ficha jurídica
- Ficha psicológica
- Ficha de la Orientadora Sociofamiliar
- Plan de Intervención
- Informe evaluativo del Plan de Intervención.

8. La entidad adjudicataria dispondrá de un Libro de incidencias, así como Hojas de Incidencias y Reclamaciones que pondrán a disposición de las beneficiarias de los servicios del DEMA y del CAI.

- El Servicio DEMA y el Recurso CAI 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, en la forma en que se establezca por la UOVG.

OCTAVA.- MEDIOS QUE APORTA LA ADMINISTRACIÓN.-

Los servicios del Dispositivo de Emergencia de Mujeres Agredidas (DEMA)-Centro de Acogida Inmediata (CAI) para mujeres víctimas de violencia de género estará ubicado en un inmueble arrendado por el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife. El centro dispone de todo el mobiliario y menaje necesario para atender las necesidades de las víctimas de violencia de género, se recogen en el **Anexo IV** las condiciones del inmueble.

Al inicio de la prestación del servicio la entidad adjudicataria deberá firmar un inventario del mobiliario y equipos informáticos y de oficina y menaje que se entreguen, mediante el cual se garantiza el buen uso de los mismos, así como su devolución en caso de finalización del servicio.

El Servicio del DEMA y del CAI será financiado por el Instituto Canario de Igualdad y el Cabildo Insular de Tenerife mediante el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (IASS).

NOVENA.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

1. Atender a las mujeres que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de haber sido objeto de actos de violencia de género o encontrarse en riesgo razonable e inminente de padecerla y a las personas que dependan de ella. Esta atención será integral, en los términos descritos, así como la cobertura de las necesidades básicas en los casos que requieran acogimiento, así como la valoración y derivación a los recursos más adecuados para abandonar la situación de violencia.
2. Prestar auxilio inmediato, tratando de garantizar el procedimiento de ingreso establecido legislativamente.

3. La Entidad Adjudicataria ha de garantizar la Cartera de Servicios descrita en el **Anexo VII.**
4. Llevar a cabo la intervención necesaria en los momentos de acogida y en posibles situaciones de crisis como consecuencia del maltrato recibido.
5. Colaborar y coordinarse con la Unidad Orgánica, conforme a la metodología y los procedimientos de trabajo establecidos en el contrato y los que se determinen por acuerdo de la Unidad.

6. Presentarán la siguiente documentación en los plazos requeridos por la Unidad Orgánica de violencia de género:

- Base de datos actualizada de usuarias del recurso en la que se especifique la fecha de entrada y los datos personales y sociodemográficos de las usuarias. Esta deberá ser enviada semanalmente a la técnica responsable de la U.O.V.G.
- Fichas básicas de usuarias. Estas deberán ser enviadas con periodicidad semanal a la U.O.V.G.
- Fichas de recogida de información social, psicológica y jurídica, ficha de la Orientadora Sociofamiliar, plan de intervención e informe evaluativo del plan de intervención en los casos de usuarias que soliciten Casa de acogida para víctimas de violencia de género.
- Cuestionarios de Satisfacción de usuarias del DEMA y del CAI que cumplimentarán antes de causar baja del recurso.
- Informes de actuación del DEMA en todos los casos de activaciones.

- Los informes de incidencias, de manera inmediata, ante situaciones de urgencia que dificulten el desarrollo del servicio, siguiendo el protocolo de comunicación de incidencias establecido por la Unidad Orgánica.
- Memorias mensuales, trimestrales y anuales según modelos establecidos por la UOVG cumpliendo los siguientes plazos:
  - mensuales: Entre el día 1 y el día 5 del mes siguiente
  - trimestrales: Entre los días 5 -10 del mes siguiente al trimestre.
  - anuales: A 31 de enero del año siguiente

- Memorias descriptivas del servicio con carácter mensual, trimestral y anual según modelos establecidos por el Instituto Canario de Igualdad en los quince días siguientes a la finalización del periodo objeto de evaluación. La memoria estará firmada por la persona o representante legal de la entidad responsable de al ejecución del servicio.
- Altas y bajas diarias que se produzcan en el CAI.
- Programación de talleres y actividades de ocio y tiempo libre.
- Deberá presentarse un documento con todas las funciones y tareas del personal que trabaja en el Centro: director/a, equipo técnico, Auxiliares y del servicio (limpieza, cocina, mantenimiento).

7. 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 del CAI, o necesitaran ingresar en los mismos.

8. La entidad adjudicataria del servicio del DEMA y del CAI en el desarrollo de la actividad utilizará los modelos de documentos elaborados por el Instituto Canario de Igualdad. En el supuesto de que la enditad adjudicataria considere adecuado la ampliación del contenido de los mismos o, en su caso, la incorporación y/o diseño de otros distintos a los previstos deberán ponerlo en conocimiento del Instituto Canario de Igualdad.

9. La entidad adjudicataria se obliga a hacer constar en toda la documentación generada, así como la publicidad y difusión que se realice a través de cualquier medio, ya sea impreso, gráfico, audiovisual u otros, que se trata de una actividad subvencionada por el Instituto Canario de la Igualdad y el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria. Asimismo en cualquier material impreso que se elabore se estampará el anagrama del Instituto Canario de la Mujer y el Instituto Insular De Atención Social y Sociosanitaria.

10. Si la entidad adjudicataria en la ejecución de la actividad se edita, publica o produce cualquier tipo de material impreso, gráfico, audiovisual, incluidos los elaborados para o como consecuencia de actos, jornadas, cursos seminarios, la entidad se obliga a informarlo y a hacer constar que se trata de una actividad subvencionada por el Instituto Canario de Igualdad y el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria.

11. La Entidad adjudicataria de los Servicios se obliga expresamente a someterse a las actuaciones de comprobación que en relación con las mismas se practique por le Instituto Canario de Igualdad y el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria, facilitando toda información y documentación que le sea requerida por los mismos y que estén relacionados con el desarrollo de la actividad, así como llevar a cabo los registros contables en la forma prevista en el artículo 14.I f) de la Ley

38/2003, de 17 de noviembre y en le apartado f) del artículo 27 del Decreto 337/1997, de 19 de diciembre.

12. El Instituto Canario de Igualdad y el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria podrá, además, inspeccionar y visitar el centro donde radique el domicilio central de los servicios en cualquier momento, para comprobar que el desarrollo de la actividad se ajusta a lo establecido en la misma.

13. La entidad adjudicataria estará obligada a prestar el servicio con un equipo técnico interdisciplinar, compuesto por la plantilla mínima:
    - 1 Directora titulada superior.
    - 2 Abogadas
    - 2 Psicólogas (un/a de ellas especializada/o en intervención con menores)
    - 5 Trabajadoras Sociales.
    - 1 Orientador/a Sociofamiliar (educador/a)
    - 4 Auxiliares de piso (cuidadoras)
    - Servicio de cocina.
    - servicio de limpieza.

14. La entidad adjudicataria prestará el servicio mediante:

    a) Un equipo técnico compuesto por la plantilla mínima antes descrita que cubra las necesidades del servicio DEMA-CAI las 24 horas del día los 365 días del año, según se detalla en el Anexo VIII:
        - 1 Directora.
        - 2 Abogadas.
        - 2 Psicólogas.
        - 5 Trabajadoras Sociales.
        - 1 Orientadora Sociofamiliar (educadora).
        - 4 Auxiliares de piso (cuidadoras)
        - 1 Cocinera.
        - Servicio de limpieza y lavandería.

    b) Una bolsa económica que incluye los gastos de alimentación, transporte, servicios telefónicos, o cualquier otro concepto de mantenimiento que pueda ser incluido en este apartado.

15. La Entidad adjudicataria del DEMA- CAI garantiza el alojamiento y intervención a todas las usuarias que cumpliendo el perfil, así lo demanden.

16. A fin de garantizar la debida confidencialidad, el contratista y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las usuarias de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El contratista se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el 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, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan, concretamente, la entidad adjudicataria garantizará lo recogido en el **Anexo III.**

Asimismo, aquellas/os profesionales que en el ejercicio de su profesión cuenten con normas de deontología profesional, deberán atenerse a las mismas en cuanto presten sus servicios.

DECIMA.- SEGUROS.

La Entidad adjudicataria deberá suscribir a su cargo un contrato de seguro para la cobertura de los siguientes riesgos:

- Los daños que puedan sufrir cualesquiera persona, en si misma o en sus bienes y que deriven del funcionamiento del Servicio.
- Los daños que puedan causar a las personas y a los bienes de terceros, las profesionales y, en general, cualquier persona dependiente del Servicio.

_____

ANEXOS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL DISPOSITIVO DE EMERGENCIA PARA MUJERES AGREDIDAS (DEMA) Y EL CENTRO DE ACOGIDA INMEDIATA (CAI)

El orden de los anexos sigue un principio metodológico y no de aparición en las Prescripciones Técnicas.

ANEXO I

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS DE LA UOVG

CRITERIOS ESTRATÉGICOS GENERALES.

Con la creación de la UOVG, se implantó un nuevo Modelo de Actuación, acorde con la legislación vigente y con lo propuesto por el Gobierno de Canarias para el desarrollo de políticas específicas de intervención con respecto a la violencia de género. En definitiva, se estableció un Código de Buenas Prácticas común que facilite la acción y asegure el éxito en la intervención.

1. La violencia de género constituye un grave atentado contra la dignidad, los derechos individuales, la calidad de vida y la salud física y mental de las mujeres.
2. El tratamiento de esta problemática debe incluir la perspectiva de que las **agresiones que se producen contra las mujeres suponen una manifestación de Violencia de Género,** es decir, se fundamenta en una consideración desigual y desequilibrada de las relaciones de poder entre hombres y mujeres, prejuicios sexistas y actitudes discriminatorias en los más variados aspectos.
3. Se debe abordar la violencia de género como **fenómeno estructural, que adopta múltiples formas que requieren respuestas específicas y diversas.**
4. Se hace necesaria la estabilidad de Recursos, Programas y Servicios que den una respuesta adecuada y de calidad a las mujeres víctimas y a sus hij@s y/o terceras personas a cargo, optimizando los recursos comunitarios disponibles.
5. La lucha contra la Violencia de Género se ha entendido tradicionalmente como un problema de asistencia social. En la actualidad, debe plantearse desde una **perspectiva Integral y Multidisciplinar**, a través de actuaciones que garanticen, fomenten e implementen actividades y fórmulas preventivas junto a una atención de calidad para las víctimas.
6. Deberán ponerse al alcance de toda persona usuaria todos aquellos recursos comunitarios de que se disponga. La intervención debe garantizarse por igual a todas las mujeres víctimas de Violencia de Género de la Isla, independientemente del municipio donde tengan su residencia.
7. La atención a las víctimas debe ser realizada, en cada una de las áreas, por personas expertas y con Perspectiva de Género, procurándose el reciclaje profesional especializado.
8. El Fomento de la Coordinación con todos los sistemas que a nivel insular y extrainsular intervienen en el proceso de respuesta, impulsando el **desarrollo de redes coordinadas de intervención.**
9. **Descentralización y desconcentración de los Centros y Servicios** para garantizar la máxima proximidad de las personas usuarias a los mismos y la cobertura a todo el territorio de Tenerife.

CRITERIOS ESTRATÉGICOS DE INTERVENCIÓN.

1) Cuando existe Violencia de Género, las intervenciones de las Instituciones deben ir dirigidas a proteger y apoyar a l@s hij@s y al Progenitor/a no violento.
2) Las políticas deben ir encaminadas no sólo a paliar la violencia ya asentada y la atención de aspectos unicasuales, sino incidir activamente para que la urgencia y la profesionalización no eclipsen el cambio social imprescindible para la consolidación y eficacia de las políticas preventivas.
3) Se debe aplicar la perspectiva de género en todos los niveles y todas las etapas.
4) Las mujeres tienen derecho a que se les garantice su integridad biopsicosocial.
5) La búsqueda de la seguridad para la mujer y sus hij@s, debe ser parte esencial de la intervención que garantice a su vez la posibilidad de la recuperación integral.

6) Ninguna mujer debe ser instada a permanecer en una situación de riesgo, peligrosa o violenta.
7) Tod@s los profesionales de atención directa en el ámbito local, deberán incorporarse a los procesos de detección temprana de las situaciones de violencia debiendo procurárseles la formación específica necesaria.
8) Es necesario mantener la responsabilidad de los agresores en la autoría de los actos violentos, huyéndose de todo comportamiento que minimice, fundamente o justifique los actos violentos.
9) Para ser efectiva la intervención, ésta debe incluir asesoramiento legal, asistencia psicológica especializada, apoyo social, protección y atención integral en centros y/o programas especializados que garanticen en un futuro el derecho de la víctima a vivir segura y de manera independiente.
10)Deben garantizarse las necesidades básicas de las mujeres y sus hij@s a cargo.
11)Las mujeres que padecen violencia de género y sus hij@s , requieren actuaciones diferentes a las que se utilizan en los casos donde ésta no se da.
12)Dada la peligrosidad del agresor, (tanto para la mujer como para l@s menores), debe cuidarse especialmente el establecimiento de régimen de visitas estipulado por la justicia.
13)La recuperación de la población infantil implicada, pasa por la previa recuperación de la madre dependiendo su seguridad, de la seguridad de ésta.
14) Las terapias de pareja o de familia y la mediación familiar, están contraindicadas en los casos en los que se ha revelado el comportamiento violento. ("Estrategias para luchar contra la violencia doméstica" Cap.III D.9.1997 Organización de Naciones Unidas).
15)Debe impulsarse la colaboración de todos los servicios de atención primaria para mejorar la respuesta a la violencia de género,
16)El maltrato no puede dejar de enmarcarse en el ámbito penal que le corresponde, por su carácter delictivo.
17)Se deberán fomentar actuaciones encaminadas a la implicación de los hombres en la erradicación de la violencia de género, bajo la premisa de la modificación de aquellas costumbres y acciones que fomenten la transmisión y consolidación de los privilegios masculinos.
18)Fomentar el uso de un multi-protocolo conjunto.
19)Promover el uso compartido de herramientas informáticas y estadísticas para la recepción de datos.
20)Diseñar y compartir indicadores de evaluación necesarios para el control, que garanticen la eficacia objetiva y obtenga indicaciones que puedan sugerir las metodologías y técnicas convenientes para fomentar el uso de instrumentos útiles.
21)Se deben fomentar convenios que faciliten el uso compartido de recursos y de experiencias que refuercen la seguridad de las mujeres.

ANEXO II

DERECHOS Y DEBERES DE LAS USUARIAS Y PERSONAS A SU CARGO EN RECURSOS ALOJATIVOS DE CARÁCTER TEMPORAL PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA ISLA DE TENERIFE.

Todas las víctimas de violencia de género usuarias de la Red Canaria de Servicios y Centros Públicos Especializados de Atención Social a las Víctimas de la Violencia de Género, tendrán los siguientes derechos, siendo deber de las/os profesionales de la Red observarlos en todo momento:

a) 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.
b) Derecho a estar informadas, opinar y participar en su plan de trabajo individual.
c) 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 legislación relativa a la protección de datos y Derecho al Honor y a la Intimidad.
d) 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.
e) Derecho a participar activamente en su proceso de recuperación.
f) Derecho a manifestar cuantas sugerencias y/o reclamaciones que considerara necesarias. A tal objeto se dispondrá el correspondiente Libro de Quejas y Sugerencias.

Sin perjuicio de los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico español reconoce a las víctimas de violencia de género, en el ámbito de la red insular de recursos en Tenerife, el Consejo Rector del IASS aprueba el 29/07/2008 (Acuerdo nº14) un estatuto único y común para las usuarias residentes en recursos alojativos dependientes de la Unidad de Violencia de Género del IASS. Comprende los derechos o deberes que derivan de su condición, así como los que asisten a las personas a su cargo, conforme a la normativa vigente, y sirven para orientar y regular su estancia en el recurso alojativo.

I.-Derechos de las usuarias acogidas e hijos/as y personas a su cargo en el recurso alojativo.

A) RESPECTO DE SUS DERECHOS FUNDAMENTALES:

1. Derecho de acceso a los recursos y servicios de la red insular de servicios y recursos especializados para mujeres víctimas de violencia de género.
2. Derecho a una atención integral que comprenda el asesoramiento jurídico, laboral, psicológico, de recursos sociales y/o comunitarios al objeto de su posterior recuperación –reinserción (social, laboral, psicológica, familiar...)
3. Derecho a no ser discriminada por razón de nacimiento, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
4. Derecho a recibir un trato digno por parte del personal del recurso y de los servicios así como por parte del resto de las personas residentes.
5. Derecho a tener cubiertas las necesidades fundamentales de la vida cotidiana que le permitan el adecuado desarrollo personal.

6. Derecho a la intimidad personal en función de las condiciones del recurso y a la no divulgación de los datos personales que consten en su expediente o historial, sin su consentimiento, salvo las excepciones establecidas por Ley.

B) RESPECTO DE LA COBERTURA DE SUS NECESIDADES BÁSICAS:

1. Derecho a una alimentación sana y equilibrada que atienda los casos especiales de niños/as y/o dietas médicas.
2. Derecho a la cobertura de gastos ordinarios de su vida diaria en la medida de sus necesidades (transporte, farmacia, vestido, calzado, etc)

C) RESPECTO DE LA CONVIVENCIA EN EL RECURSO:

1. Derecho de las usuarias, sus hijos/as y personas a su cargo al uso y disfrute de las dependencias del recurso.
2. Derecho de las usuarias a la privacidad de los espacios de uso individual dentro del recurso.
3. Derecho a salir del recurso siempre que se atengan a los horarios establecidos y responsabilidades comunes. Cuando se trate de pasar el día fuera, por razones de seguridad, realizará comparecencia escrita comunicando la salida y exponiendo los motivos, dirección y teléfono de contacto; en estos casos los/las hijos/as y/o personas bajo su responsabilidad no podrán quedar en el recurso, salvo por motivos laborales o causas autorizadas por la responsable del recurso y la UOVG.
4. Derecho a disfrutar de las actividades de ocio, tiempo libre y de otra naturaleza que se programen en el recurso (talleres, excursiones,...)
5. Derecho a realizar las llamadas telefónicas necesarias para gestiones, contactos familiares, etc., previa comunicación a la responsable del recurso y la correspondiente autorización.
6. Derecho a utilizar la dirección postal de la Unidad de Violencia de Género del IASS como domicilio, a efectos de notificaciones, con juzgados, abogados/as y otros organismos, una vez causen alta en la red de recursos alojativos.
7. Derecho a ser informadas acerca de cualquier cambio organizativo que se produzca en el recurso y les afecte de manera directa o indirecta.
8. Derecho a participar activamente en la dinámica convivencial del recurso, para mejorar el funcionamiento del mismo.
9. Derecho a recibir formación preventiva en valores de igualdad para su desarrollo personal y para la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.
10. Derecho a ser informadas y a participar activamente en su plan de intervención y en el de su unidad monomarental.

D) RESPECTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

1. Derecho a la conciliación de los requerimientos de la relación laboral de la usuaria con sus circunstancias, dentro de las posibilidades y medios del recurso.
2. Derecho a recibir una atención especializada por parte de los colectivos profesionales que intervienen en el proceso de información, atención y protección a las víctimas.
3. Derecho a que se garantice el principio de transversalidad de las medidas, de manera que, en su aplicación, se tengan en cuenta las necesidades y demandas específicas de las usuarias.

E) RESPECTO DE LOS/LAS MENORES:

1. Los derechos de los/las menores residentes con sus madres en el recurso alojativo para víctimas de violencia de género serán los contemplados en el artículo 19 de la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, participando en los programas específicos de apoyo e intervención para su desarrollo integral y la mejora de su calidad de vida.

II.-Deberes de las usuarias acogidas e hijos/as y personas a su cargo en el recurso alojativo.

A) RESPECTO DE LA CONVIVENCIA EN EL RECURSO:

1. Respetar las normas de convivencia y organización de la vida cotidiana del recurso. Los conflictos y desacuerdos derivados de la convivencia entre las personas acogidas deberán resolverse de forma pacífica entre las afectadas y, si fuese necesario, intervendrá y mediará el personal del recurso para la solución de aquéllos.
2. Comunicar formalmente cualquier cambio que se produzca en su entorno sociofamiliar que repercuta en la gestión del servicio que se le presta.
3. Tratar con respeto a las compañeras y al personal adscrito al recurso.
4. Guardar, por motivos de seguridad, el anonimato y privacidad, tanto de las mujeres y personas acogidas, como del personal y domicilio del recurso. Se prohíben las visitas en el recurso.
5. Participar en el reparto y ejecución de las tareas comunes. Cada mujer acogida será responsable del orden y aseo de la habitación y objetos personales.
6. Ser responsables del buen uso y normal funcionamiento de las zonas y/u objetos comunes del recurso y de las de carácter privado, cuidando de su conservación y, respondiendo de los desperfectos causados por negligencia o acción intencionada de las mismas, o de las personas a su cargo.
7. Ser responsables de sus pertenencias: el dinero, los objetos de valor y demás enseres personales quedarán bajo su responsabilidad. El recurso no se responsabiliza de las pérdidas de los mismos.
8. Se prohíbe guardar alimentos en los dormitorios.
9. Se prohíbe el consumo, tenencia y tráfico de alcohol y cualquier otra sustancia estupefaciente.
10. Se prohíbe el consumo de tabaco en cualquier zona del centro. Los gastos de tabaco serán asumidos por la propia usuaria.
11. Se prohíbe introducir armas u otros objetos intimidatorios en el recurso.

B) RESPECTO DE LA INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA:

1. Cumplir con los objetivos establecidos en su plan de intervención individual, así como con cualquiera de los acuerdos que se establezcan entre la usuaria y el recurso, o con la Unidad de Violencia de Género del IASS. Acudir a las comparecencias a las que sea citada por la Unidad, y/o por las/los profesionales que intervienen en su caso.
2. Realizar las gestiones oportunas tendentes a conseguir la normalización de su situación personal y a favorecer su reintegración social.
3. Facilitar la documentación personal y la de los familiares a su cargo que le sea requerida para favorecer su proceso de intervención.
4. Velar por su seguridad personal y la de las personas a cargo. Si se detecta en alguna usuaria, o persona a su cargo, cualquier sintomatología física o psíquica que implique un riesgo para ella, o para otras personas, se

comunicará a la autoridad competente para que está adopte las medidas oportunas, en cumplimiento de la legalidad vigente.

C) RESPECTO DE LOS/LAS MENORES Y/O PERSONAS A CARGO:

1. Las personas a su cargo quedan bajo su responsabilidad, no pudiendo quedar los/las menores solos/as en ningún momento,
2. Cuidar y atender adecuadamente a sus hijos/as. En caso de que el personal del recurso tenga conocimiento de signos de abandono, negligencia o malos tratos a un/a menor por parte de su madre, y mediante el cauce legal previsto, se hará la oportuna denuncia ante la autoridad competente.
3. Respetar los horarios de alimentación, higiene y descanso de los/las menores y de las otras usuarias.

D) RESPECTO DE LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL ACOGIMIENTO TEMPORAL:

1. Las usuarias de los recursos alojativos no serán titulares de derechos de carácter real o personal, de permanencia, disposición o uso de los inmuebles y enseres ubicados en ellos, una vez acordado el cese de dicha prestación; y sin que resulte de aplicación, a tales efectos, la normativa civil, en materia de derecho de uso, habitación, usufructo, arrendamiento, comodato, precario o prestación de alimentos.
2. La baja del recurso implicará el cese de todo derecho a seguir percibiendo el servicio de manutención, sin que sea de aplicación la normativa civil en materia de alimentos.
3. Las prestaciones de manutención, alojamiento y acogida son derechos personalísimos, por lo que no podrán ser objeto de transmisión o cesión, por cualquier título a terceros.
4. No se podrá realizar obra alguna en el recurso por parte de las residentes.
5. Una vez abandonado el recurso, la usuaria o personas a su cargo no podrán realizar visitas al mismo, limitándose los contactos, en su caso, con las demás usuarias o personal del mismo a lugares ajenos a la sede del recurso.
6. El domicilio de la Unidad de Violencia de Género no podrá ser utilizado a efectos de notificaciones, una vez la usuaria cause baja en el recurso alojativo, salvo autorización expresa de la Unidad.
7. Al causar baja en el recurso, la usuaria deberá dejar en buen estado de conservación la habitación, y demás objetos y enseres que se hayan puesto a su disposición durante su estancia.

Horario:

El recurso debe contar con personal adecuado las 24 horas del día todos los días del año, de forma que las personas beneficiarias del servicio no queden desatendidas durante su estancia en el mismo.

1. Las residentes del recurso deben respetar los horarios establecidos, de los que serán oportunamente informadas a su ingreso, y que podrán variar según se trate de días hábiles o festivos y/o por razón de la época del año. En cualquier caso, el horario de cierre o llegada al recurso será el de las 21:00 horas cuando la usuaria no esté trabajando. En casos excepcionales, se podrá ampliar la hora de regreso a petición expresa y motivada de la usuaria. Las usuarias quedan obligadas en todo caso a contactar con el recurso en caso de retraso.
2. Durante su estancia en el recurso, las usuarias deben respetar los horarios de descanso del resto de las compañeras y demás usuarios/as, evitando la realización de actividades molestas o el uso de móviles u otros aparatos que perturben el descanso ajeno.

3. El uso de aparatos electrónicos (televisión, equipos de música, informáticos, móviles…) estará sometido a horarios, a tiempo límite de uso y condiciones que permitan mantener una convivencia adecuada en el recurso, y serán fijados con la participación de las usuarias, y difundidos debidamente para su cumplimiento.
4. Las residentes del recurso, se atendrán a un horario de uso de las zonas comunes (baño, cocina, salón y patio, cuarto de lavar), debiendo dejar las mismas en adecuadas condiciones de uso, tras su utilización por cada unidad familiar, al margen de la limpieza que corresponda por turnos.

ANEXO III

NORMATIVA VIGENTE SOBRE PROTECCION DE DATOS Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Que en desarrollo de los artículos 10 y 18.4 de la Constitución Española, y ante la necesidad de garantizar y proteger la privacidad e intimidad de las personas se aprobó la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal** (en lo sucesivo LOPD), que garantiza una serie de derechos a las personas físicas, titulares de los datos personales.

Que la LOPD, en su Art. 9, regula la Seguridad de los Datos, estableciendo lo siguiente:"*El **responsable del fichero**, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán **adoptar las medidas de índole técnica y organizativa**s necesarias que garanticen la **seguridad** de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.(…)*

Que la LOPD establece tres **niveles de seguridad**, en función de la naturaleza de la información tratada, garantía de confidencialidad la información e integridad de la información tratada, siendo estos los siguientes: Básico, Medio y Alto.

Que la LOPD establece un sistema de **infracciones y sanciones**, en sus art. 43 y ss., estando los responsables del fichero sujetos a dicho régimen sancionador; así se considera infracción grave: *Tratar datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en el artículo 4 de la presente ley y las disposiciones que la desarrollan, salvo cuando sea constitutivo de infracción muy grave. (…) Mantener los ficheros, locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen. (Art 44 LOPD) Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 40.001 a 300.000 euros.(Art. 45 LOPD).*

Que el **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, establece la obligación para los responsables de los ficheros el implantar las medidas de seguridad conforme a su nivel de seguridad. Así el art 81.3 establece que además de las medidas de nivel básico y medio, las **medidas de nivel alto** se aplicarán en los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal: … c) Aquéllos que contengan datos derivados de **actos de violencia de género**. Que las instituciones públicas tienen la obligación de conservar la documentación en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento y seguridad; así el art 111 sobre el almacenamiento de la Información establece: "*1. Los **armarios, archivadores** u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse **en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente**. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero."* y el artículo 113 sobre el a*cceso a la*

*documentación:"*1. *El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado."*

Medidas de Seguridad para Datos no Automatizados RD 1720/2007	
Nivel Básico	▪ Archivo: Garantizar la conservación, localización y consulta ▪ Almacenamiento: mecanismos que obstaculicen la apertura de dispositivos de almacenamiento ▪ Custodia: documentación en proceso de revisión o tramitación custodiada por la persona a cargo e impedir un acceso no autorizado
Nivel Medio	▪ Responsable de Seguridad ▪ Auditoria
Nivel Alto	▪ Almacenamiento: - acceso protegido mediante llave u otro dispositivo - áreas cerradas cuando no sea preciso el acceso ▪ Acceso: Limitación estricta al personal autorizado

ANEXO IV

CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE.

A.1.- Ubicación. El centro de acogida inmediata tendrá su sede en la isla de Tenerife.

Por razones de seguridad de las víctimas de violencia de género y personal técnico, así como para salvaguardar el anonimato de las personas acogidas, no se dará a conocer públicamente el domicilio de la vivienda., siendo la dirección a efectos de notificación la siguiente: c/ Diego Almagro n1 S/C Tenerife, Edf Sagrada Familia.

A.2.- Características de las dependencias destinadas a funciones de apoyo e intervención especializada.

El centro deberá contar con:

a. Zona de administración, destinada al ejercicio de actividades de recepción, administración, dirección y gestión: deberá contar con el diseño y el equipamiento necesarios para garantizar la conservación de la información referida a las personas usuarias en condiciones de confidencialidad.

b. Zona de atención especializada, destinada a las actividades profesionales de atención directa del equipo técnico del servicio DEMA-CAI: deberá contar al menos con un despacho o sala que garantice la privacidad de las entrevistas o de las consultas con las personas usuarias.

A.3.-. Características del inmueble.

1. Con carácter general, las instalaciones deberán cumplir las condiciones estipuladas en la legislación vigente en materia sanitaria, arquitectónica y de seguridad e higiene.

b. El recurso deberá estar convenientemente protegido de manera que ofrezca condiciones de protección y seguridad siendo esto responsabilidad de la entidad.

c. La zona de ubicación del servicio reunirá las debidas condiciones de seguridad y salubridad, y contará con alrededores bien iluminados.

2. Se prestará especial atención al mantenimiento, conservación y, en su caso, reparación de las instalaciones y mobiliario, con el objetivo de evitar su deterioro. Se asegurará periódicamente la limpieza y desinfección de las dependencias.

A.3.1. Habitaciones:

a) Dormitorio doble o individual; con un tamaño mínimo de 12 m2 para los primeros y 6 m2 para los segundos.
b) Estarán equipadas con cama(s), no inferiores a 80cm por 180 cm, armario(s), mesilla(s) de noche, mesa(s) y silla(s) y en su caso cuna, punto de enchufe e iluminación suficiente El mobiliario y el equipamiento deberán contar con los elementos de protección necesarios para evitar riesgos en los niños/as (protectores de tomas de corriente, muebles de esquinas redondeadas o protectores de esquinas en los muebles, y otros elementos de protección que se estimen necesarios).

c) Cada habitación deberá contar con una ventana al exterior y con un sistema de calefacción que en ningún caso podrá poner al alcance de las personas usuarias fuentes de calor susceptibles de producir quemaduras por contacto.
d) Cocina equipada con todos los accesorios necesarios para su uso.
e) Servicios higiénicos: tendrá como mínimo un lavabo, un inodoro y una ducha o bañera en sustitución, así como los complementos básicos para su adecuado uso.
f) Salón comedor, equipado con mobiliario y ajuar necesario para su adecuado uso.
g) Espacios de actividades y convivencia. El centro deberá contar con espacios comunes destinados a convivencia y actividades, tales como sala de estar, zonas de actividades y zona de juegos infantiles, debiendo ésta última reunir condiciones de seguridad.

h) Las residentes dispondrán de acceso exclusivo a sus habitaciones, salvo en los casos en que se detecten situaciones que incumplan la normativa interna, o que puedan poner en peligro la integridad física de la usuaria y/o hijos/as o del resto de las residentes. En todo caso, la supervisión de la habitación se hará en presencia de la usuaria y del personal técnico, salvo casos de urgencia.

i) Por razones higiénico-sanitarias, se prohíbe guardar alimentos en los dormitorios, sean del propio recurso ó adquiridos por las usuarias en el exterior, así como su consumo fuera de las zonas habilitadas al efecto. Asimismo, para facilitar su uso común, se prohíbe que otros productos que el recurso no pone a disposición de las usuarias (gel de baño, champú, pastas de dientes,...) se depositen en las habitaciones.

j) El dinero, los objetos de valor y otros enseres personales, quedarán bajo la responsabilidad y custodia de la propia usuaria. El recurso no se responsabiliza de las pérdidas, hurtos, ni del deterioro de los mismos.

k) Equipamiento: la casa estará dotada de ajuar doméstico necesario para facilitar la comodidad y funcionalidad de uso así como una decoración confortable.

Las características de la decoración, del mobiliario y del equipamiento deberán ser susceptibles de contribuir a crear un ambiente acogedor

A.4. Mantenimiento y Limpieza:

1. Las residentes del recurso, deberán realizar dentro del recurso, las tareas cotidianas de limpieza, siendo cada una de ellas responsable del orden y limpieza de su habitación y la de sus hijos/as. En las zonas comunes de la vivienda, se establecerá un turno rotativo semanal de limpieza. La distribución de tareas y horarios quedará fijada por el recurso y difundida debidamente para su observancia.
2. Las mujeres acogidas serán responsables del uso adecuado de los objetos comunes y de aquellos que hayan sido puestos a su disposición durante su estancia, y deberán cuidar de su conservación y responder de los daños que bien ellas, bien sus hijos/as, o bien personas a cargo, causaren por negligencia o acción intencionada.

ANEXO V

PROCEDIMIENTO DE INGRESO EN EL CAI

La finalidad de este recurso es ofrecer acogida, protección, y atención especializada a las víctimas de violencia de género a las mujeres que así lo soliciten, por haber sido víctimas de violencia de género o encontrarse en situación inminente de riesgo, que precisen abandonar su domicilio habitual a fin de proteger la vida y la integridad física de la víctima y personas a su cargo. Asimismo, se procederá al ingreso de aquellos casos que sin haber sido atendidos por el DEMA sean propuestos por la UOVG.

1. A instancia de la Sra beneficiaria del DEMA

En aquellos casos en que una beneficiaria del servicio DEMA solicite los servicios del CAI lo hará por escrito mediante el documento establecido al efecto. En estos casos se procederá a la aceptación por parte de la Sra. del ingreso en el CAI mediante la firma de un compromiso de ingreso.

2. A instancia de la Sra. no beneficiarias de DEMA

Cualquier víctima de violencia de género podrá solicitar acogida en el CAI a través de los Servicios Insulares de Atención Integral e Intervención Especializada en Violencia de género o directamente en la Unidad Orgánica de Violencia de Género o en las diferentes oficinas de registro auxiliares de Cabildo o del IASS. La solicitud ha de adjuntar una autorización específica en base a un modelo establecido por la UOVG, fotocopia de documento que acredite la identidad de la Sra., denuncias, auto de protección….y los informes técnicos necesarios.

Una vez recibida la solicitud, desde la UOVG, se procederá a:

1. Recopilar los informes técnicos realizados por los servicios especializados o servicios comunitarios en relación al caso.
2. Realizar una valoración Técnica del Ingreso en CAI por parte del personal técnico de la Unidad Orgánica de Violencia de Género la cual será comunicada a la Sra.
3. Remitir a la entidad gestora del CAI la Solicitud de plaza junto con la Mesa de Valoración de la UOVG y los informes técnicos.
4. Establecer un acuerdo de ingreso en el CAI concretando el día y la hora en el que se hará efectivo el mismo, siendo el punto de encuentro la sede del servicio insular o la sede de la UOVG. Será el personal del DEMA el que se personará en dichas sedes para dar traslado a la/s víctima/s de violencia de género al CAI.

ANEXO VI

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN RESPECTO A LA ASISTENCIA INMEDIATA A MUJERES MENORES DE EDAD, MUJERES CON DROGODEPENDENCIA Y/O TRASTORNOS EN SALUD MENTAL Y MUJERES EN SITUACIONES DE NECESIDAD

Respecto a la asistencia inmediata a mujeres menores de edad.

En el supuesto de niñas o adolescentes, menores de edad, y en el de mujeres mayores de 18 años que se encuentren legalmente incapacitadas, se prestará la asistencia inmediata que consistirá en: acompañamiento, información, coordinación y asesoramiento, siempre y cuando éstas estén acompañadas por la persona que ejerce la patria potestad y/o dispone de la guarda y custodia o tutela legal.

Cuando se trate de niñas o adolescentes menores de edad se pondrá especial atención a la normativa vigente en materia de protección a menores en esta Comunidad Autónoma, procediendo con celeridad a la derivación del caso a los recursos y/o servicios competentes para la atención a los/as menores, que en cada caso proceda.

Cuando se de el caso de una menor no acompañada se pondrá en conocimiento de la autoridad competente a fin de que se proceda a actuar a la mayor brevedad posible.

En aquellas situaciones en las que sea necesaria una medida de protección y/o tutela institucional que requiera la acogida inmediata de la menor, el caso se pondrá en conocimiento de la administración competente (Fiscalía, Juzgado de Guardia, o Dirección General de Protección al Menor y la Familia) responsable de su tramitación y ejecución.

En el supuesto de mujeres incapacitadas legalmente o incapacitadas de hecho con sus facultades mentales mermadas para tomar decisiones, se prestará asistencia inmediata que consistirá en: acompañamiento, información, coordinación y asesoramiento, siempre y cuando éstas estén acompañadas por la persona que ejerce la patria potestad y/o dispone de la guarda y custodia o tutela legal.

Respecto a la asistencia a mujeres víctimas de violencia de género que presentan problemáticas añadidas.

El hecho de que una usuaria presente una problemática asociada a la violencia de género no se considerará un motivo para denegar su ingreso en el Centro de Acogida Inmediata, siempre que no sea posible derivar a un recurso especializado. En estos casos, la persona que ostenta la coordinación del Centro de Acogida Inmediata deberá articular las medidas necesarias para que reciba atención adecuada por los servicios sociales especializados y/o sociosanitarios competentes. No obstante, las usuarias que tengan diagnosticado un trastorno mental que requiera tratamiento farmacológico y/o psicoterapéutico, así como aquellas que presenten una problemática de dependencia al alcohol y/o otras

drogas, deberán manifestar su voluntad de seguir el tratamiento prescrito para la superación de dichos problemas. Si llegara a presentarse situaciones de emergencia, por ésta u otras causas, se activará el Servicio Canario de Urgencias. A su vez, el que una usuaria se encuentre en situación irregular no se considerará un motivo para denegar su ingreso en este recurso.

En todo caso, siempre que se detecte alguna de problemáticas de las arriba mencionadas, las Sras. serán derivadas en primer lugar, a los recursos especializados de la red de servicios comunitarios para la adecuada atención de esas problemáticas y una vez superada ésta, se dará respuesta desde la Red Insular de recursos de atención a las mujeres víctimas de violencia de género.

Respecto a la <u>situación de necesidad.</u>

Como norma general, la situación de necesidad concurrirá cuando una mujer haya sido objeto de un acto de violencia de género, bajo cualquiera de las formas y situaciones que la ley 16/2003, siempre y cuando, dado que se trata de un servicio de emergencia, la mujer haya sufrido una agresión en el momento de la solicitud de atención inmediata o se encuentre en una situación de riesgo inminente de sufrirla.

ANEXO VII

CARTERA DE SERVICIOS DEL DEMA-CAI

La Cartera de Servicios a garantizar por la entidad adjudicataria en el DEMA y en el Centro de Acogida Inmediata será:

1.- Atención individualizada: Proporcionará a las víctimas todas las condiciones que le permitan la satisfacción de sus necesidades mientras dure su estancia en el Centro:

- En relación a sus necesidades, éstas comprenden:
  - Necesidades de carácter fisiológico (alimentación, higiene, salud, descanso y actividades físicas).

  - Necesidades emocionales, sociales y de ocio y tiempo libre (seguridad emocional, identidad personal, autoestima, red de relaciones sociales, participación y autonomía progresiva, desarrollo afectivo-sexual, etc.).

  - Necesidades Sanitarias que comprenderá las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial de los servicios del Sistema de Salud (Servicio Canario de Salud) y cobertura de medicación previa prescripción médica.

  - Desde el ingreso de las mujeres se llevará a cabo la intervención integral individualizada, cumplimentándose desde el equipo técnico los informes necesarios por cada área de intervención que sean necesarios en cada caso.

  - De cada mujer deberá existir un expediente administrativo personal en el que constará la información relevante sobre el caso.
  Estos expedientes, cuyo contenido tendrán carácter confidencial, estarán a disposición, en todo momento, de la Unidad de Violencia de Género. Estos serán entregados definitivamente a la Unidad donde se encuentran los archivos centrales de las mujeres y menores en Centros y Servicios, una vez que hayan causado baja del Centro, no quedando duplicados o copias.

  En el caso de atender a menores, además de lo anterior, se deberá asegurar lo siguiente:

    - La determinación de su minoría de edad.
    - La elaboración de la ficha de recogida de información de los/as menores acogidos/as según modelo aprobado por la UOVG , que recoge datos de identificación personal, filiación, evaluación, médico-sanitarios y de escolarización o alternativa formativa prelaboral, etc

  - Los instrumentos de trabajo y los protocolos serán aportados o en su defecto aprobados por la Unidad de Violencia de Género.
  - Se llevarán a cabo, cada semana, talleres grupales y actividades de ocio y tiempo libre para las mujeres y menores, con arreglo a principios de integración y normalización, buscando la participación de las/os mismas/os en estas actividades. Se remitirá a la Unidad de Violencia de Género la programación semanal de dichos talleres que se planificarán según las

necesidades del servicio en ese momento (talleres lúdicos, resolución pacífica de conflictos, preparación de juicios, etc…). Estos talleres previamente serán ratificados por la UOVG en relación a su contenido. Mensualmente también remitirán la relación de talleres impartidos junto con el cuadrante de asistencia al mismo y resultados del cuestionario de satisfacción de las personas que hayan participado en los mismos.

2.- Alojamiento y convivencia:

- Ocupación por cada persona de una cama individual en habitación múltiple para la mujer o unidad monomarental donde se dispondrá de un espacio personal, así como útiles necesarios para guardar sus enseres personales. Asimismo se aportarán aquellos elementos y útiles adaptados a los/as menores acogidos/as (sillas para vehículo, cochitos para bebé, canastilla, etc.)
- Utilización de las salas de convivencia y demás espacios del inmueble: salas de juegos, salas para talleres, apoyo escolar y biblioteca.
- Las zonas comunes de los centros tendrán un aspecto confortable y familiar, así como, unas adecuadas condiciones de salubridad e higiene.
- No se permiten animales de compañía en el servicio.

3.- Manutención:

- A las personas beneficiarias del servicio se les servirán, al menos, cuatro comidas diarias (desayuno, desayuno de media mañana para llevar al centro escolar en los casos que proceda, comida, merienda y cena).
- Los menús deberán ser supervisados por un/a nutricionista debiendo garantizar el adecuado aporte calórico y dietético acorde con las circunstancias de edad y personales de cada usuaria/o.
- **Los menús se programarán mensualmente y se comunicarán con antelación a la Unidad de Violencia de Género para su conformidad y en su confección podrán participar las usuarias. Se establecerán las necesarias excepciones al menú por motivos de salud debidamente justificados, o por motivos religiosos/culturales.**
- Las comidas se servirán en el comedor del Centro, salvo que se estime que por causa de enfermedad justificada de los/as usuarios/as, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de uso común de los Centros.
- Las madres serán responsables de dar las comidas a sus hijos/as y deberán permanecer con ellos/as mientras comen.

4.- Vestuario:

- Se deberá facilitar vestuario nuevo de uso personal de la señora y de las personas a cargo se facilitará de manera inmediata al ingreso.
- La ropa y calzado de uso personal de las personas beneficiarias del servicio estarán adaptadas a las condiciones de la estación en que se use y se las llevarán consigo una vez que abandonen el recurso.
- La ropa entregada a las beneficiarias del CAI debe ser nueva y de uso exclusivo por su propietaria.
- Cada señora y personas a cargo tendrán sus toallas y útiles de higiene y aseo personal en un neceser o maletín habilitado al efecto identificado o personalizado.

5.- Ropa de cama y aseo:

- La reposición de la ropa de cama y aseo corresponde a la entidad adjudicataria.

- La muda de ropa de cama, toallas y demás lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como, cada vez que se produzca un nuevo ingreso.
- El centro dispondrá de material de incontinencia para los/as niños/as.

6.- Cuidado personal, control y protección:

- Se facilitará la ayuda necesaria a aquellas mujeres y menores que tengan autonomía limitada en todas las actividades que lo precisen (actividades de aseo y cuidado personal, comida, acostada,...)
- En aquellos casos que por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas beneficiarias se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- Se acompañará a las beneficiarias del CAI a las citas médicas, citaciones judiciales o actividades específicas para las que se requiera el acompañamiento.
- Se hará un adecuado seguimiento del estado de salud de las mujeres y menores a nivel preventivo y asistencial (revisiones médicas, vacunaciones, problemas de odontología, ortopedia, oftalmología y otros servicios especializados.)
- El centro dispondrá de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté alcance de las beneficiarias y esté supervisado por el personal laboral del servicio.
- Los útiles de uso personal y productos de aseo se los llevarán las beneficiarias una vez que abandonen el recurso. En caso de no ser así serán depositados en la UOVG siguiente el protocolo establecido por la Unidad al efecto.
- Se dispondrá de servicio telefónico con Línea ADSL para garantizar las comunicaciones externas y el acceso a Internet por parte de las beneficiarias del servicio.

- La empresa, entidad o fundación adjudicataria deberá tener informatizado un sistema de gestión, tratamiento y explotación de datos, de modo que permita hacer un seguimiento de la realidad del servicio y de la población a la que atiende. Así mismo, presentará las siguientes memorias:
    - Memorias mensuales y Memoria anual según modelo establecido por el Instituto Canario de Igualdad como entidad que cofinancia el servicio.
    - Memorias mensuales y trimestrales con indicadores de gestión según modelo establecido por la UOVG.
    - Una memoria anual según modelo establecido por la UOVG.
- Se dotará de material lúdico y didáctico al servicio garantizando que éste sea sustituido cuando su deterioro lo requiera.

ANEXO VIII

REQUISITOS EN RELACIÓN AL PERSONAL.

1. Serán Funciones comunes al equipo técnico:

- Atención a las mujeres que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de haber sido objeto de actos de violencia de género o encontrarse en riesgo razonable e inminente de padecerla y a las personas que dependan de ella. Esta atención será integral, en los términos descritos, así como la cobertura de las necesidades básicas en los casos que requieran acogimiento, así como la valoración y derivación a los recursos más adecuados para abandonar la situación de violencia.
- Realizar la intervención necesaria en los momentos de acogida y en posibles situaciones de crisis como consecuencia del maltrato recibido.
- Evaluación y diagnóstico inicial de cada caso.
- Elaboración del Plan de Intervención individual de las personas usuarias del CAI
- 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.
- 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 Casas de Acogida para Mujeres víctimas de violencia de género junto con la documentación preceptiva al efecto.
- Realización de actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia de género en el ámbito de sus competencias.
- Diseño, planificación e implementación de talleres para las víctimas de violencia de género que se encuentren acogidas en el CAI.

En general todas aquellas funciones propias de la formación 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.

2. Serán funciones específicas, las siguientes:

2.1**.- Directora**

1. Intervención especializada e integral coordinada con todas las personas integrantes del equipo.
2. Localización las 24 horas del día, todos los días del año.
3. Participación en la valoración conjunta y elaboración de Informes.
4. Coordinación interna y externa, y específicamente con la Unidad Orgánica de violencia de género y con los recursos competentes en la materia.
5. Fomento de la formación y especialización en violencia de género de las/os profesionales del servicio.
6. Realización de Memorias de gestión y recogida de indicadores de evaluación del servicio.

7. 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
8. Realización de actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia de género en el ámbito de sus competencias.
9. Representación de la Asociación gestora en relación al Servicio y con respecto a la Administración Pública.
10. Gestión del personal del Servicio: selección; contratación; seguimiento; coordinación de permisos y/o vacaciones, comunicación de bajas médicas, comunicación de protocolos de PRL…
11. Coordinación y supervisión de las tareas de las/os profesionales del Servicio, velando por la implementación de Buenas Prácticas.
12. Coordinación diaria del DEMA -CAI para la resolución de incidencias.
13. Supervisión y coordinación de la aplicación de los Protocolos de Actuación, en colaboración con la UOVG.
14. Revisión y establecimiento de nuevos protocolos de actuación en coordinación con la UOVG
15. Coordinación de la homogeneización de protocolos de actuación en el DEMA y en el CAI
16. Coordinación y supervisión de las memorias mensuales, trimestrales y anuales.
17. Supervisión y visto bueno de la documentación preceptiva para la solicitud de ingreso en Casa de Acogida (fichas de recogida de información, informes, etc.)
18. Coordinación de la entrega semanal a la UOVG de las bases de datos, fichas personales correspondientes, así como los cronogramas semanales y la actualización semanal de las bases de datos.(Altas y Bajas)
19. Mantenimiento de 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
20. Elaboración de informes técnicos solicitados por la UOVG.
21. Coordinación y participación en reuniones de Equipo con las/os profesionales del Servicio: Reuniones de Supervisión de Casos, Mesas de Trabajo, Comisiones Insulares…
22. Promoción y garantía de la revisión continua y la calidad del Servicio.
23. Coordinación de la cobertura de las necesidades logísticas del Servicio.
24. Custodia de los registros de entrada y salida de documentación oficial del Servicio.

2.2. **Servicio Jurídico**

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

Funciones y tareas

1. Atención y seguimiento de las usuarias, siendo de carácter prioritario el relativo a las mujeres ingresadas en el CAI.
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.
6. Seguimiento, previo consentimiento de la usuaria, de los autos de protección vigentes para agilizar los tramites administrativos imprescindibles 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/a 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,..etc.
11. Resolución de 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 no perjudiquen a las víctimas.

Otras funciones:

1. 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.
2. 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
3. Impulso de los trámites administrativos imprescindibles para el adecuado desarrollo del proceso jurídico de las víctimas, siempre con consentimiento expreso de la misma.
4. Asesoramiento jurídico especializado en la elaboración y valoración de proyectos técnicos en materia de Igualdad y Violencia de Género.
5. Seguimiento de los autos de protección.

2.3.- **Servicio Psicológico**

La intervención psicológica será de orientación cognitivo/ conductual y se realizará con perspectiva de género de forma transversal en todo el proceso terapéutico, estando centrada en la reducción y/o 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:

1. Evaluación pretest , análisis e interpretación de datos, y emisión de un diagnóstico psicológico.

2. Intervención psicológica individual principalmente centrada 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 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.

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. Valoración del posible impacto de la violencia vivida directa o indirectamente por parte de los/as hijos/as de mujeres víctimas de violencia de género.
2. Desarrollo de programas de entrenamiento en habilidades sociales, resolución no violenta de conflictos y asertividad.
3. Realización de un diagnóstico inicial y desarrollo del plan de intervención para cada menor.
4. Realización de la evaluación y seguimiento continuo del plan de intervención con los y las menores.

5. Diseño, implementación y evaluación de manera sistemática un programa específico para menores víctimas directas o indirectas de la violencia de género.
6. Desarrollo de un entrenamiento en 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. Educación 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.
8. Asesoramiento 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.
9. Intervenciones adaptadas que potencien el desarrollo estimular e integral del/la menor mediante juegos y pautas co-educativas.

2.4.- **Servicio Social**

La intervención social se realizará 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 especificas 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. Elaboración, solicitud y remisión de informes sociales.
10. Realización de las guardias establecidas en la programación del servicio.

2.5.- **Servicio de Orientación sociofamiliar (educadora):**

Funciones

1. Participación en la elaboración, aplicación y seguimiento del Plan de Intervención en coordinación con el resto del equipo técnico.
2. Prestación de los apoyos y ayudas necesarias a las mujeres y los/as menores para lograr los objetivos marcados en el Plan de Intervención.
3. Programación y ejecución de las actividades de información, asesoramiento y de la formación de las mujeres y menores acompañantes
4. Participación en la planificación e implementación de tareas de ocio y tiempo libre de las mujeres y personas a su cargo, así como de talleres.
5. Promover la creación y/o fortalecimiento de las redes sociales de apoyo de las personas usuarias.

6. La promoción del aprendizaje de modelos de resolución de conflictos de manera no violenta mediante talleres adecuados y tutorías individualizadas.

7. Favorecer el acceso a la educación Infantil de los/las hijos/as de las usuarias.
8. Favorecer la adecuada adaptación escolar y social de los/las menores a través del seguimiento y apoyo escolar de los/las mismos/as, así como a través de becas y cualquier otro tipo de ayudas para la adquisición de material escolar.

9. Dinamización de otras actuaciones favorecedoras del mantenimiento de las necesarias rutinas de los y las menores en las diferentes áreas (p.e.tareas escolares. estén o no escolarizados/as).
10. Relación con los/as familiares de las mujeres, proporcionándoles orientación y apoyo, sí ésta lo solicita.
11. Preparación de la Sra. y/o personas a cargo para recuperar su autoestima personal y social.
12. Emisión de informes técnicos, previa evaluación consensuada, conteniendo las propuestas necesarias más adecuadas al caso.
13. Evaluación de necesidades e intervención en el área médica y escolar de los y las menores acogidos/as (vacunaciones, seguimientos pediátricos, revisiones, citas médicas, tareas escolares), así como realizar las necesarias coordinaciones con otros/as profesionales de estas áreas.
14. Coordinación y colaboración con el /la director/ a, con los /las restantes trabajadores /as del centro, con los equipos multidisciplinares de apoyo al personal de los centros y con los equipos de la red asistencial.
15. Realización de acompañamientos cuando el caso lo requiera.

2.6. Servicio de Auxiliar Sociofamiliar.

Funciones:

a. Aplicación de los medios de seguridad necesarios para mantener el orden en el centro actuando como mediadoras/es en situaciones conflictivas sabiendo utilizar los recursos adecuados en cada situación promoviendo, en coordinación con la Orientadora Sociofamiliar, el aprendizaje de modelos de resolución de conflictos de manera no violenta.
2. Supervisión y control de las conductas de las mujeres y los/las menores, vigilando el cumplimiento de las normas de funcionamiento y convivencia, y el respeto a las demás y al personal del centro.
3. Fomentar valores y hábitos adecuados en las personas acogidas.
4. Participación en la elaboración, aplicación y seguimiento del Plan de Intervención Individual en coordinación con el resto de personal.
5. Emisión de informes conteniendo las propuestas necesarias.
6. Coordinación y colaboración con el/la director/a, con los/as restantes trabajadores/as del centro y con los equipos de la Red de Intervención Especializada en violencia de género.
7. **Realizar los acompañamientos necesarios derivados del Plan de Intervención de las personas acogidas.**

2.7. Servicio de cocina.

1. Adoptar las medidas de prevención y seguridad requeridas, así como de higiene y salubridad necesarias

2. Elaboración de menús y regímenes alimentarios, preparación, conservación y presentación de alimentos conforme a lo estipulado por la Entidad Municipal.
3. Manejo, cuidado y limpieza de utensilios e instalaciones de cocina y comedor.
4. Control de stock y material a su cargo.

3. Recursos Humanos

La entidad adjudicataria estará obligada a prestar el servicio del Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas y el Centro de acogida Inmediata con el personal que se describe a continuación, de forma que se de cobertura a las necesidades del servicio las 24 horas del día los 365 días del año, garantizando que haya personal suficiente de lunes a domingo que permita la realización de talleres, actividades de ocio, etc, con una adecuada calidad en la prestación de los servicios:

- 1 Director/a.
- 2 Psicólogas/os.
- 2 Abogadas.
- 5 Trabajadoras/res Sociales.
- 1 Orientador/a Sociofamiliar.
- 4 Auxiliares Sociofamiliares.
- 1 Cocinera.
- Servicio de limpieza y lavandería.

El personal adscrito al recurso deberá asistir a todas las reuniones de coordinación y supervisión convocadas por la UOVG tales como Comisiones Insulares, reunión de directoras /coordinadoras de recursos alojativos, mesas técnicas y cualquier otra de naturaleza análoga.

El personal ha de tener formación y sensibilización adecuadas en la materia de violencia contra las mujeres, perspectiva de género e igualdad, así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño del puesto, para garantizar la prestación de un servicio de calidad. Específicamente, el personal acudirá a aquellos cursos de formación impartidos a instancia de la UOVG que por su contenido y especial relevancia para la prestación del servicio porque tengan por finalidad o contribuyan a unificar y marcar criterios de actuación en toda la red, y que así se indiquen desde la misma.

La entidad adjudicataria garantizará una adecuación y homogeneización entre titulaciones y/o niveles formativos, categorías profesionales y puestos de trabajo por las que se contrata a las personas que desarrollan su labor profesional en los recursos alojativos, promoviendo en la medida de lo posible y según el puesto a desempeñar, la contratación de personal universitario en las distintas ramas sociales. Específicamente:

PUESTO	**TITULACIÓN MÍNIMA EXIGIDA**
DIRECTORA	Titulada universitaria media o superior en ciencias sociales y jurídicas, con experiencia mínima de dos años en la atención a mujeres víctimas de violencia de género).
ORIENTADORA SOCIOFAMILIAR	Diplomatura universitaria en las distintas ramas sociales con especialidad en violencia de género.
AUXILIAR SOCIOFAMILIAR	Ciclo Formativo de Grado Medio o equivalente en rama social y/o educativa con especialidad en violencia de género, Preferentemente Técnico/a en Integración Social.

Responsable del contrato

El Órgano de contratación podrá designar un/a 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 de la persona 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

- El equipo técnico dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, la cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador, sin que quepa la prestación de servicios en régimen de voluntariado, siendo el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria ajeno a dichas relaciones laborales. Además del personal específico para cada uno de los recursos, se contará con personal que pueda ejercer funciones, siendo el mismo:

- Auxiliares de Servicios Varios (cocina, limpieza…), garantizará la prestación de los servicios de lunes a domingos, de igual modo el personal relacionado con el servicio de comidas debe poseer en vigor el carné de manipulador/a de alimentos de alto riesgo.

A fin de garantizar la estabilidad y motivación del personal, la empresa garantizará la formación inicial y permanente, así como, un plan de prevención de la fatiga profesional que será remitido previamente a esta Unidad Orgánica.

El concesionario deberá de suplir de modo inmediato las ausencias de personal en sus puestos de trabajo por otras personas de igual categoría, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, 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.

La empresa adjudicataria del DEMA-CAI ha de enviar a la Unidad Orgánica la relación de profesionales y otro personal que preste servicios en el dispositivo, al objeto de garantizar que el mismo reúne los requisitos exigidos por el pliego, debiendo comunicar cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla altas, bajas, sustituciones, vacaciones, así como de los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir, para poder supervisar adecuadamente las incidencias en la justificación del capitulo de personal. Esta información debe facilitarse en el plazo de 10 días desde que se hubiera producido la variación correspondiente.

Cualquier profesional que intervenga en el proyecto (personal propio, sustituciones, promociones internas, personal en prácticas, Convenios, etc.), deberá comunicarse a la Comisión Paritaria, formada por personal del Instituto Canario de Igualdad y de la Unidad de Violencia de Género. Específicamente, en el caso de personal en prácticas o Personal de Convenios además se debe remitir un Proyecto que recoja sus funciones, temporalidad, horario, persona responsable de su supervisión, etc.

La empresa, entidad o fundación colaboradora adjudicataria conformará el equipo técnico del DEMA CAI, en número, profesión y funciones conforme a lo exigido en este servicio, para dar una adecuada respuesta organizativa a la finalidad del Centro.

La empresa o entidad colaboradora adjudicataria conformará el personal de servicios varios y mantenimiento en número y profesión y funciones conforme a lo exigido en este servicio, para dar una adecuada respuesta a las necesidades 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.