



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL ACUERDO MARCO RELATIVO AL SERVICIO DISPOSITIVO DE EMERGENCIA PARA MUJERES AGREDIDAS Y CENTRO DE ACOGIDA INMEDIATA (D.E.M.A.-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 Centro de Acogida Inmediata para víctimas de violencia de género o doméstica (D.E.M.A.-C.A.I.)** dependiente de la Unidad Orgánica de Violencia de Género del IASS.

Este recurso se enmarca dentro de la Red Canaria de Servicios de Atención, Información, Asesoramiento y Centro 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, y que cuenta con la financiación de ambas entidades para atender a la presente anualidad, a través de la celebración de un Acuerdo Marco.

SEGUNDA.- CONTENIDO DEL SERVICIO

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, lo que se ha venido a denominar el servicio unificado DEMA-CAI.

TERCERA.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DEMA-CAI

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.

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 (S.A.M.V.V.), así como con los servicios normalizados de la isla, que en cada caso se requieran; Administración de Justicia, servicios sanitarios de atención primaria u hospitalaria, cuerpo 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, los 365 días del año**, para la atención directa e inmediata a la mujer víctima de violencia de género garantizando que la prestación del servicio será llevada a cabo por personal técnico cualificado para las activaciones en todo momento.

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 el referido Convenio de Colaboración *"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"*.

El CAI podrá recibir solicitudes de ingreso desde el propio Dispositivo de Emergencia o desde la UOVG, tal y como se recoge en el Anexo V.

Para todo ello el servicio DEMA-CAI debe contar con un equipo multidisciplinar de profesionales especializadas en la intervención sobre la problemática de violencia de género, en el que se ofrezca 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.

Teniendo en cuenta que la demanda de este Servicio es fluctuante, la Entidad Adjudicataria ha de garantizar, en todo momento, una respuesta inmediata, directa y especializada a través de personal técnico cualificado que desarrolle las funciones sociales, psicológicas y jurídicas que demanden las usuarias del servicio in situ, y al objeto de cumplir la prestación integral a que viene obligada según lo recogido en los Pliegos.

Este servicio se coordinará con los órganos jurisdiccionales y con los servicios de las Fuerzas y cuerpos de Seguridad del Estado, 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 intervención que sea preciso llevar a cabo en el servicio DEMA-CAI se fundamentará en los siguientes principios:

- Perspectiva de género de forma transversal en todo el proceso de intervención.
- Igualdad de trato: todas las personas usuarias de estos servicios recibirán la misma atención con independencia de lugar donde resida la usuaria, o su situación administrativa.

- Normalización: toda intervención que se realice con víctimas de violencia de género tiene como finalidad que la mujer resida a en su entorno, informando de las medidas de seguridad necesaria para vivir con la mayor normalidad posible
- Individualidad: cada caso será tratado como único.
- Confidencialidad: todos los casos de las mujeres víctimas de violencia están sujetos a la protección de datos, no pudiéndose remitir información alguna a otras entidades sin previa autorización expresa por parte de la usuaria.
- Participación: la usuaria participara de forma activa en el proceso de intervención diseñado para su caso, en el caso de no ser así causará baja del servicio que, en todo caso, tiene carácter voluntario.
- Las decisiones tomadas en el proceso de intervención deben estar guiadas desde el interés de las víctimas, esto implica, tener en cuenta los derechos y necesidades específicas de las personas atendidas.

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, que requieran una intervención especializada en violencia de género.

En el servicio DEMA-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 ostente 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.

Además, 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)”* así como menores de edad no emancipadas.

En estos casos se aplicará el procedimiento de actuación detallado en el **Anexo VI**, debiendo ser atendidas por el servicio DEMA las mujeres menores de edad no emancipadas y de acuerdo con la normativa vigente de menores (asesoramiento jurídico, social e intervención psicológica en crisis)

En relación a los casos de las víctimas con problemáticas asociadas y situaciones de necesidad serán atendidas por el DEMA, y en la medida que la técnica profesional cualificada del DEMA valore el derecho de acogimiento y siempre y cuando la usuaria dificulte la convivencia con el resto de las usuarias del inmueble DEMA-CAI, la Entidad Adjudicataria ha de garantizar un acogimiento alternativo diferente, en el momento de la activación **garantizando su seguridad, y atención social, jurídica, psicológica a la que tiene derechos las usuarias de este servicio.**

En relación a las personas beneficiarias de este servicio y 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.- FUNCIONES QUE SE DEBEN CUMPLIR EN EL SERVICIO DEMA-CAI.

Según el artículo 25 de la Ley 16/2003, son funciones del servicio del DEMA, que por tanto deberá cumplir la Entidad Adjudicataria, las siguientes actuaciones:

- *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.*
- *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), sin requerir denuncia de ésta y como medida de protección. Se ofrecerá en el Inmueble DEMA/CAI, excepto en aquellos casos que por razones de seguridad, de problemáticas añadidas u otros, sea necesario el alojamiento alternativo en atención a la valoración técnica que ha de realizarse la profesional cualificada del caso en el momento de la activación, garantizando a las víctimas las condiciones suficientes que les proporcionen protección, seguridad y atención integral.*
- *Además el 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.*
- *En definitiva, el DEMA deberá 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 inmediata y directa en todos los casos de emergencia**, con el fin de ofrecer el servicio, previa alerta del 1-1-2, 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, utilizando el transporte que la Entidad Adjudicataria haya dispuesto para las*

personaciones, sin que dicho vehículo pueda tener alguna reseña que identifique el servicio que se está prestando.

- El plazo máximo de acogimiento de los casos DEMA es de 96 horas y en caso de agotar el mismo, se procederá a dar continuidad del acogimiento en el CAI.

Son funciones del servicio del CAI, que por tanto deberá cumplir la Entidad Adjudicataria, las siguientes actuaciones:

- 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).

- Acogimiento inmediato de la víctima y personas a su cargo por un plazo máximo de 15 días (CAI) sin requerir la denuncia de ésta y como medida de protección, salvo que **por las circunstancias del caso, se requiera ampliar la continuidad de la prestación en el CAI.**

- Cobertura de las necesidades básicas y sociales de las usuarias acogidas víctimas de violencia de género y de las personas que dependan de ella.

- Ofrecer a las mujeres y/o unidades familiares, desde su llegada y hasta el momento de la salida del servicio, las condiciones suficientes que les proporcionen protección, seguridad y atención integral social, jurídica, psicológica, etc .

- 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.

- El DEMA-CAI, trabajará de forma coordinada con los recursos y servicios que componen la Red Insular de Atención Especializada a la Violencia de Género, bajo las directrices que se le pueda dar al responsable del contrato de la Entidad Adjudicataria, 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. El responsable de la Entidad Adjudicataria o a quien se designe por parte de ésta podrá solicitar a los órganos judiciales las medidas urgentes que consideren necesarias para garantizar la protección de las víctimas.

SEXTA.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

1. Atender a las víctimas 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 en este Pliego, así como la cobertura de las necesidades básicas en los casos que requieran acogimiento, además de la valoración y propuesta de derivación a los recursos más adecuados para abandonar la situación de violencia.

2. Prestar auxilio inmediato, tratando de garantizar el procedimiento de atención integral y especializada establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y en el presente Pliego.

3. La Entidad Adjudicataria ha de garantizar la Cartera de Servicios descrita en el **Anexo VII.**

4. La Entidad Adjudicataria prestará el servicio de manera que se cubra las 24 horas del día, todos los días del año.

5. Se deberá atender las llamadas de alerta recibidas a través del Servicio de atención a la mujer del 1-1-2.

6. Se deberá personar en todos los casos de emergencia previa alerta del 112, 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, debiendo establecerse que de forma preferente sea la Trabajadora Social la que acuda a dicha personación, salvo que por la gravedad del caso requiera en esa atención primaria los servicios de la Psicóloga o Directora.

7. La Entidad Adjudicataria seguirá las indicaciones efectuadas por la UOVG a efectos del procedimiento a seguir en la coordinación institucional con terceros, cuando fuese necesario para la adecuada y eficaz prestación del servicio (ayuntamientos, derivación a otros recursos, etc).

8. La Entidad Adjudicataria dispondrá de un Libro de Incidencias, así como Hojas de Incidencias y Reclamaciones que pondrán a disposición de las usuarias del servicio DEMA-CAI.

9. La Entidad Adjudicataria deberá comunicar mediante los siguientes soportes las actuaciones realizadas en la ejecución del servicio:

- **Base de datos** actualizada de usuarias del recurso, que deberá ser cargada en el sistema informático (ESISS) en tiempo y forma, en la que se especificará con arreglo a la referida aplicación informática, los datos del caso, entre otros: la fecha de entrada; datos personales y sociodemográficos de las usuarias; existencia de denuncia; existencia de orden de protección y su estado; existencia del servicio atenpro (Servicio de Teleasistencia Móvil); prestaciones económicas y sociales; datos de vivienda de la usuaria; datos de centro de salud de referencia, dejando constancia de las actuaciones jurídicas, sociales, psicológicas y educativas realizadas con las usuarias. Todo ello con objeto de que por parte de la UOVG se le facilite la función de supervisión del servicio.
- Todas los instrumentos de trabajo, las actuaciones y documentación que se genere deben ser entregadas **en formato papel** en la UOVG una vez que cause baja en el recurso, con un índice del contenido de la documentación entregada, montado en formato expediente (carpeta con fastener)
- Los informes técnicos de incidencias, que deberán ser comunicados de manera inmediata a la UOVG, ante situaciones de urgencia que dificulten el desarrollo del servicio.
- Memorias de indicadores sociodemográficos mensuales, semestrales y anuales con listado de las usuarias atendidas cumpliendo los siguientes plazos al objeto de supervisar la gestión del servicio:
 - Mensuales: Entre el día 1 y el día 5 del mes siguiente
 - Semestrales: Entre los días 5 -10 del mes siguiente al semestre.
 - Anuales: A 31 de enero del año siguiente
- Memorias descriptivas del servicio con carácter semestral y anual según el Modelo adjuntado en el Pliego (Anexo IX), las cuales deberán ser presentadas en los quince días siguientes a la finalización del periodo

objeto de evaluación. La memoria estará firmada por el representante legal de la Entidad responsable de la ejecución del servicio.

Altas que se produzcan diariamente en el Servicio DEMA-CAI, mediante la actualización de la base de datos y apertura de expediente de la usuaria, así como las bajas con la correspondiente remisión a la UOVG del expediente físico y cierre del expediente informatizado, donde se recogerá la derivación si procede, a los servicios insulares (lugar y fecha).

10. 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, a pie de página.

11. 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.

12. La Entidad Adjudicataria del servicio se obliga expresamente a someterse a las actuaciones de comprobación que en relación con las mismas se practique por el Instituto Canario de Igualdad y el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria, facilitando toda información y documentación que le sean requerida por los mismos y que estén relacionados con el desarrollo de la actividad.

13. El Instituto Canario de Igualdad y el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria podrán, además, inspeccionar y visitar el centro donde radique el domicilio del DEMA-CAI, en cualquier momento, para comprobar que el desarrollo de la actividad se ajusta a lo establecido en la misma.

14. La Entidad Adjudicataria estará obligada a prestar el servicio con un equipo técnico interdisciplinar, compuesto como mínimo por la plantilla, que se detalla a continuación, **y con la obligación de subrogarse en la plantilla que en estos momentos viene prestando el mismo (se anexa la relación del personal en el presente pliego)**; debiendo cumplir con los requisitos que se detallan en el **Anexo VIII** en caso de nuevas contrataciones que de deriven de la ejecución de Acuerdo Marco.

El CAI debe contar con personal técnico y auxiliares sociofamiliares las 24 horas del día los 365 días del año.

1 Directora-coordinadora, de grado superior y/o medio universitario de la rama social, y/o jurídica que deberá estar siempre localizada y disponible.

5 Trabajadoras sociales

2 psicólogas

2 Abogadas

4 Auxiliares Sociofamiliares (cuidadoras)

1 Educadora

Asimismo contará con Servicio de cocina, Servicio de limpieza y Servicio de vigilancia, todos los días del año.

El servicio social, jurídico y psicológico se organizará en función de la demanda del mismo, garantizándose por parte de la Entidad que exista una atención

adecuada y eficiente durante todos los días del año. El servicio debe contar con personal las 24 horas que garantice la cobertura adecuada de las necesidades de las usuarias previstas en este Pliego, teniendo en cuenta las funciones del personal.

La Entidad Adjudicataria deberá presentar en la UOVG el cuadro de distribución por turnos del personal que garantizará la cobertura ajustada de las necesidades de las usuarias.

La Entidad Adjudicataria deberá presentar en la UOVG el cronograma de cobertura de atención psicológica, jurídica, social y educativa (DEMA/CAI) de forma semanal con los horarios de atención por áreas, todo ello con la finalidad de facilitar la función de la supervisión de la prestación del Servicio por parte de la Unidad.

15. La Entidad Adjudicataria deberá asumir que todo su personal, excepto la Educadora y las Auxiliares Sociofamiliar **realicen las activaciones del 112, las 24 horas, los 365 días del año, debiendo presentar un cronograma mensual que contemple las coberturas de las activaciones (recogiendo la cobertura de las posibles activaciones simultáneas)** que deberá presentarse a lo largo de la ejecución del contrato.

16. La Entidad Adjudicataria deberá presentar en la UOVG el cronograma de cobertura de las activaciones del 112 mencionado anteriormente, (con el objeto de presentarlo ante 112 para que tenga pleno conocimiento de la profesional que acudirá en caso de activación), todos los meses con los horarios de las guardias, que serán llevadas a cabo, preferentemente por las Trabajadoras Sociales, todo ello para garantizar la activación del DEMA mediante la personación de la técnica cualificada de forma inmediata y directa en el lugar concertado para el encuentro con la víctima y ofrecer el servicio.

17. La Entidad Adjudicataria deberá poner a disposición del Servicio 2 vehículos, siendo al menos, uno de ellos, de 9 plazas para prestar adecuadamente el servicio, haciendo especial mención al atendimento de las posibles activaciones y traslado de las víctimas a recursos especializados (comisarías, centros de salud, juzgados, etc) u otros.

18. La Entidad Adjudicataria **prestará un servicio de limpieza** en el inmueble por el tiempo que demanden las necesidades del servicio estableciendo un mínimo de 20 horas semanales, con presencia diaria en el Servicio.

19. La Entidad Adjudicataria, para la prestación adecuada del servicio DEMA-CAI, deberá cubrir los siguientes gastos de las personas acogidas:

- Gastos de alimentación
- Gastos de productos de limpieza e higiene personal
- Gastos en lencería (cama, baño, etc)
- Gastos de vestimenta y calzado
- Gastos farmacéuticos en el que se incluye medicamentos con prescripción médica que no cubra el sistema público sanitario o que requiera copago, excluyéndose en todo caso las prótesis.
- Gastos de transporte del personal usuario.
- Gastos de transporte de profesionales para las activaciones del DEMA y desplazamiento de las usuarias del DEMA-CAI a juzgado, centros de Salud, comisarías, etc.

- Gastos de material escolar
- Gastos de material de oficina
- Gastos de mantenimiento ordinario del inmueble, y además la reposición de electrodomésticos, equipos informáticos, mobiliario y enseres.
- Gastos en concepto de recibo de basura que se genere en el inmueble
- Gastos de agua, luz y teléfono (comunicaciones) incluidas las comunicaciones estrictamente necesarias que las usuarias deban mantener con familiares o con terceros para la realización de gestiones, previa conformidad técnica
- Otros gastos que se estimen prioritarios y de primera necesidad y siempre derivados del plan de intervención.

20. La Entidad Adjudicataria del servicio DEMA- CAI garantizará el alojamiento e intervención a todas las usuarias, que cumpliendo el perfil, así lo demanden.

En los supuestos de **plena ocupación** en el inmueble facilitado para este servicio, la Entidad Adjudicataria deberá facilitar un alojamiento alternativo a las usuarias y personas dependientes a su cargo, hasta que exista plaza en este recurso o en otro.

Los gastos derivados de esta cobertura serán abonados por el IASS **previa conformidad por la UOVG**, tras la presentación de la factura e informe que justifique el acogimiento alternativo, **con un importe máximo por día y usuaria de 30 € en concepto de alojamiento** (mujer sola, y/o con dos menores a su cargo con edades inferiores a tres años). **Esta cantidad se elevará en 10 € por cada menor con edad superior a tres años que tenga a su cargo la usuaria.**

Asimismo, la Entidad Adjudicataria, en los supuestos en que alguna usuaria tenga **problemática asociada**, tanto de salud mental, consumo de estupefacientes u otras circunstancias de riesgo, y se estime que esto pueda conllevar un riesgo para el resto de unidades familiares acogidas, le deberá proporcionar alojamiento alternativo al objeto de garantizar la seguridad del resto de usuarias, durante este tiempo se hará un estudio del caso y una propuesta de intervención ajustada a la problemática para dar respuesta a la situación, elevando la misma a la UOVG quien hará las gestiones necesarias para garantizar el acogimiento en el recurso adecuado a la situación social de la usuaria.

Los gastos derivados de esta cobertura serán abonados por el IASS previa conformidad por la UOVG tras la presentación de la factura e informe que justifique el acogimiento alternativo, **con un importe máximo por día y usuaria de 50 € en concepto de alojamiento y dieta. Esta cantidad se elevará en 10 € por cada menor superior a tres años que tenga a su cargo la usuaria. En caso de ser necesario traslados, los gastos que conlleven deberán ser autorizados previamente por la UOVG.**

En todos los casos se procurará garantizar las condiciones de protección y seguridad de las víctimas.

21. A fin de garantizar la debida confidencialidad, la Entidad Adjudicataria 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. La Entidad Adjudicataria 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 dimanaran, concretamente, la Entidad Adjudicataria garantizará lo recogido en el **Anexo III**, así como lo recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas en su apartado 22 bis.

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.

22. La Entidad Adjudicataria se obliga y debe garantizar que se mantiene en todo momento en condiciones óptimas de uso el inmueble, las instalaciones, el equipamiento y menaje que se ponga a disposición para la ejecución del contrato, realizando las reparaciones o reposiciones que resulten necesarias, debiendo asimismo el adjudicatario **dotar de lo que sea necesario** (menaje, mobiliario, etc.) para el adecuado funcionamiento del servicio.

23. El adjudicatario deberá devolver el inmueble, sus instalaciones, mobiliario y equipamiento a la finalización del contrato al IASS en perfecto estado, siendo de cuenta del adjudicatario todas las reparaciones que hayan de realizarse por daños causados por él o por las personas que del mismo dependan, por mal uso, omisión o negligencia, siendo asimismo a su cargo, las reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda, sus accesorios y de cuanto forme parte o sea anejo a lo cedido.

24. La Entidad Adjudicataria, salvo que concurra la autorización previa y por escrito del IASS, le queda prohibida la realización de obras y la modificación de las instalaciones; tener en el inmueble materiales y objetos peligrosos y/o antihigiénicos o que puedan perturbar la normal convivencia entre los vecinos de la finca, el subarriendo de la vivienda, la colocación de cualquiera elemento que altere o modifique la uniformidad estética del inmueble o de las diversas partes que lo componen.

25. El adjudicatario del contrato deberá poner en conocimiento del IASS, en el plazo más breve posible, las reparaciones que fuere necesario realizar con objeto de mantener la vivienda y sus accesorios en las condiciones de habitabilidad indispensables para servir a la finalidad del inmueble; asimismo, el adjudicatario se obliga a permitir el acceso al piso, al propietario y a las personas y/o profesionales designados por él.

26. La Entidad Adjudicataria tiene la obligación de suscribir un servicio de vigilancia presencial desde las 24 horas hasta las 6 de la mañana (horario nocturno) todos los días del año, así como un servicio de sistema de videovigilancia las 24 horas del día los 365 días del año del inmueble de conformidad como se detalla en la cláusula DÉCIMA del presente Pliego.

27. 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**.

28. La Entidad Adjudicataria deberá informar a las usuarias en que consiste el DEMA, las funciones, los derechos y las obligaciones que conllevan en el momento de la activación. En el caso de que se valore, requiera la acogida inmediata y se realice el ingreso se deberá informar de las Normas de Régimen Interno.

29. Se deberá informar a la usuaria, de que puede ser acompañada en el proceso de interposición de denuncia, solicitud de medidas de protección en el ámbito judicial, reconocimiento médico y demás gestiones que se estimen oportunas para la atención inmediata.

30. Se deberá 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 servicio.

31. Se deberá gestionar el alojamiento temporal, en régimen de acogida y prestar la atención necesaria a la usuaria y las personas que dependen de ella, por un periodo de 96 horas ampliable hasta 15 días, pudiendo prorrogarse dicho periodo, cuando las circunstancias así lo requieran hasta que se derive a otro recurso o se adopte una alternativa más normalizadora de la problemática de violencia de género.

32. Se deberá 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.

33. Se deberá 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.

34. Se deberá realizar acciones relacionadas con la difusión del servicio, previa autorización de la UOVG.

35. Se deberá participar a través del responsable del contrato o interlocutor de la Entidad Adjudicataria 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 Igualdad.

36. Se deberá realizar de 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 de 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.

SÉPTIMO.- MEDIOS QUE APORTA LA ADMINISTRACIÓN

El DEMA-CAI estará ubicado en un inmueble que aporta el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife. El centro cuenta con 9 habitaciones, con una capacidad máxima de atención de personas acogidas **en este inmueble de 25 a la vez**, disponiendo del mobiliario que se describe en el inventario, para atender las necesidades de las víctimas de violencia de género, recogándose en el **Anexo IV** las condiciones del inmueble, debiéndose suscribir por parte de quien resulte adjudicatario el correspondiente inventario de todo aquello que la Administración entregue para la prestación del servicio, con la obligación de custodia, mantenimiento y buen uso, reparación y reposición en caso de rotura o sustracción.

Al inicio de la prestación del servicio la Entidad Adjudicataria deberá firmar el inventario, mediante el cual se garantiza el buen uso de los mismos, así como su devolución en correcto estado de uso caso de finalización del servicio.

El DEMA-CAI contará con todo el material relacionado en el inventario para el funcionamiento del centro, debiendo la Entidad Adjudicataria velar por el mantenimiento y reparación y reposición del mismo.

Asimismo el IASS abonará al adjudicatario los siguientes gastos extraordinarios que se puedan generar por los siguientes conceptos, previa conformidad de la UOVG:

- **de transporte fuera de la isla y dentro del territorio nacional** de las personas usuarias que fueran necesarios realizar de conformidad con la Unidad Orgánica de Violencia de Género, previo informe justificativo de la Entidad Adjudicataria en el que se deberá exponer y valorar la peligrosidad del caso y la necesidad de su traslado fuera de la isla, (siempre y cuando sean traslados a DEMA a DEMA o a otros recursos de emergencia para víctimas de violencia de género por extrema peligrosidad).
- **de alojamiento alternativo y manutención cuando se de la siguiente circunstancia:** “que la usuaria presente problemáticas sociales y/o de salud, añadidas a la violencia de género que dificulten la convivencia con el resto en el DEMA-CAI, siendo la cobertura condicionada a la respuesta de la Unidad Orgánica de Violencia de Género quien hará las gestiones necesarias para garantizar el acogimiento en el recurso adecuado a la situación social de la usuaria.
- **de alojamiento alternativo, garantizándose la manutención en el inmueble DEMA-CAI.** cuando se de la siguiente circunstancia: “que se supere las 25 personas acogidas a la vez en el inmueble, entendiéndose esta circunstancia, como “sobre ocupación” donde se presta el servicio.

En todo caso, la Entidad Adjudicataria deberá garantizar a las personas usuarias del alojamiento alternativo **toda la cartera de servicios del DEMA-CAI**, velando de igual modo por su protección y seguridad.

OCTAVO.- SUPERVISIÓN DEL SERVICIO POR EL IASS

Desde la UOVG se establecerán el seguimiento y supervisión a los efectos de comprobar el cumplimiento adecuado del servicio, conforme a los siguientes parámetros:

1. La Entidad Adjudicataria prestará el servicio según el procedimiento de actuación del DEMA que 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 y que se ha recogido de forma expresa en este Pliego en la cláusula Tercera de “Definición del servicio DEMA-CAI” y concordantes.
2. La Unidad utilizara a modo de consulta la base de datos de usuarias y el sistema essis para la supervisión de la prestación del DEMA-CAI, en ellas se vaciara toda la información generada por la atención y el acogimiento de las mujeres usuarias así como la entrega de toda la documentación cada expediente, una vez se de baja a la mujer o subsidiariamente, previa solicitud al respecto por la UOVG.
3. La Unidad Orgánica de Violencia de Género supervisará y hará 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 con el representante/interlocutor de la Entidad adjudicataria que designe para tal efecto.

NOVENO.- SEGUROS y VIGILANCIA

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 personal dependiente del Servicio.

La Entidad Adjudicataria está obligada a garantizar la vigilancia nocturna mediante la contratación de un servicio de vigilancia **presencial**, desde las 0 horas hasta las 6 de la mañana, con potestad para intervenir si fuere preciso también en el interior del inmueble, todos los días del año.

Además, deberá garantizar la seguridad con la instalación de un servicio de sistema de **Video Vigilancia** las 24 horas del día, con servicio de grabación de imágenes y servicio de atención ante incidencias, tanto en el exterior como en el interior del inmueble, debiendo asumir el mantenimiento del mismo. Para ello contratará con una empresa la prestación de dichos servicios.(no permitiéndose la grabaciones en los dormitorios y baños)

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

CRITERIOS ESTRATÉGICOS GENERALES.

Son principios en materia de violencia de género a tener en cuenta durante la ejecución del contrato:

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 hijos/as 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 los hijos/as 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 hijos/hijas 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) Todos/as los/as 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 hijos/as a cargo.
- 11) Las mujeres que padecen violencia de género y sus hijos/as, 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 los 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 nº 14) 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, hasta que causen baja en el servicio.
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, 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 ésta 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.
4. Derecho a estar escolarizados por lo que la entidad facilitara el traslado de los mismo o gestionará con educación la continuidad de la escolarización durante dure el acogimiento ele DEMA/CAI

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 atenderán 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 organizativas** 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 acceso 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Seguridad ▪ Auditoria
Nivel Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Almacenamiento: <ul style="list-style-type: none"> - 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.(1 despacho)
- 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.(dos despachos)

A.3.-. Características del inmueble.

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

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

b. 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) El centro cuenta con 9 habitaciones, con capacidad para 25 usuarias a la vez.
- b) Cocina equipada con todos los accesorios necesarios para su uso.
- c) 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. Cuenta con 5 baños y un aseo para el personal

- d) Salón comedor, equipado con mobiliario y ajuar necesario para su adecuado uso.
- e) Espacios de actividades y convivencia. El centro puesto a disposición cuenta 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.
- f) 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, así como de las zonas comunes que se determinen.
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 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 solicitante no beneficiaria de DEMA

Cualquier víctima de violencia de género podrá solicitar acogida en el CAI a través de la Unidad Orgánica de Violencia de Género, de las oficinas del SIAM (Servicio Insular de Atención Mujer) o por escrito a través de cualquiera de las oficinas de registro auxiliares de Cabildo. La solicitud ha de adjuntar una autorización específica mediante instancia, fotocopia de documento que acredite la identidad de la solicitante, denuncias, auto de protección y los informes técnicos correspondiente, así como cualquier documento que estime oportuno.

En caso de que sea favorable el ingreso desde la UOVG, se establecerá 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 o se encuentre legalmente incapacitadas.

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, social y jurídico** 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 no prestar el servicio DEMA, y este servicio es el que valorará la necesidad de acogimiento, en el DEMA-CAI o en un recurso especializado o alojamiento alternativo (pensión, etc.). 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 las problemáticas arriba mencionadas, las usuarias serán derivadas en primer lugar, a los recursos especializados de la Red de Servicios Especializados 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 situación de necesidad.

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, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género, 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 DE LAS VÍCTIMAS ACOGIDAS

La Cartera de Servicios a garantizar por la Entidad Adjudicataria en la prestación del servicio DEMA-CAI 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.
- Necesidades escolares, cumplir con la obligación de escolarización de los menores de edad, tal y como recoge la Ley.

- Desde el ingreso de las usuarias 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 usuaria 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
- **Se llevarán a cabo, cada semana, talleres grupales dirigidos a las personas usuarias del DEMA-CAI** que abarquen temáticas tales como explicación del sistema patriarcal y la desigualdad de género como origen de la violencia hacia las mujeres, habilidades sociales, autoestima, empoderamiento, autocontrol emocional, información jurídico social básica, habilidades parentales, economía doméstica, resolución de conflictos, inserción laboral, hábitos de higiene, alimentación saludable, lúdico (por ejemplo manualidades, papiroflexia, etc.) con arreglo a principios de integración y normalización

2.- Alojamiento y convivencia:

- Ocupación por cada persona de una cama individual en habitación múltiple para la mujer o unidad mono-parental 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, por lo que la Entidad Adjudicataria debe garantizar la prestación del servicio de limpieza de todo el inmueble.
- No se permiten animales de compañía en el servicio.
- Se garantizará por la Entidad Adjudicataria que el mobiliario y enseres del inmueble reúnan las condiciones adecuadas de uso, ornato y limpieza.
- Se garantizará en el momento del ingreso que la habitación está en las condiciones adecuadas para su uso personal, haciendo hincapié en las condiciones higiénicas y de limpieza. En este sentido los cambios de lencería doméstica (sábanas, toallas, etc) se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como, cada vez que se produzca un nuevo ingreso.

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 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, a las usuarias y a las personas a su cargo, que deberá facilitarse de manera inmediata en el momento del 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 para uso exclusivo por la usuaria.
- Cada usuaria 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 toallas y los juegos de sábanas se consideran material de uso personal y no transferible.
- 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 víctimas que tengan autonomía limitada en todas las actividades que lo precisen (actividades de aseo y cuidado personal, comida, etc.)
- 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 DEMA-CAI a las citas médicas, citaciones judiciales o actividades específicas para las que se requiera el acompañamiento por parte del personal técnico.
- Se hará un adecuado seguimiento del estado de salud de las usuarias 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 estén al alcance de las usuarias y esté bajo control del personal del servicio.
- Los útiles de uso personal y productos de aseo se los llevarán las beneficiarias una vez que abandonen el recurso.
- 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.

ANEXO VIII

REQUISITOS EN RELACIÓN AL PERSONAL.

1. El **Equipo Técnico** de la Entidad Adjudicataria que preste el servicio DEMA-CAI deberán alcanzar los siguientes objetivos:

- Garantizar la atención especializada a las usuarias 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 integral necesaria para las víctimas de violencia de género.
- 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 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.
- Participación en las actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia de género organizadas por la Red Insular de Violencia de Género.

2. Asimismo se deberá cumplir con los siguientes objetivos específicos:

2.1.- Alcanzar la coordinación de las distintas prestaciones que demanden las usuarias del servicio DEMA CAI, al **objeto de alcanzar los siguientes objetivos**:

1. Intervención especializada e integral coordinada con todas las personas integrantes del equipo.
2. Prestación del servicio las 24 horas del día, todos los días del año, garantizando siempre un profesional que esté disponible para dar respuesta a las activaciones, con presencia en el inmueble donde se presta el servicio DEMA-CAI, para facilitar una respuesta ágil e inmediata a partir de la activación.
3. Realizar estudio, valoración, propuestas y ejecución de intervención para los casos atendidos en el servicio.
4. Coordinación interna y externa 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 y demás instrumentos técnicos de trabajo que requiere la prestación 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 de las usuarias.

8. Elevación de propuestas técnicas de valoración de la idoneidad del ingreso en casas de acogidas o derivación a recursos especializados.
9. Realización de actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia de género en el ámbito de sus competencias.
10. Representación del Servicio DEMA-CAI por parte de la Entidad Adjudicataria en la relación con terceros.
11. Aplicación de los Protocolos de Actuación que han sido previamente conformados por la UOVG
12. Coordinación del Equipo de las/os profesionales del Servicio en supervisión de casos, mesas de trabajo, comisiones insulares...
13. Promoción y garantía de la revisión continua y la calidad del Servicio.
14. Cobertura de las necesidades logísticas del Servicio.
15. Custodia de los registros de entrada y salida de documentación oficial del Servicio de acuerdo con la normativa aplicable en la protección de datos de carácter personal.

2.2. Servicio Jurídico

El personal profesional que trabaje en este ámbito, deberá cumplir las funciones y tareas con la finalidad de alcanzar los objetivos que tenga encomendados:

A tal efecto, el servicio jurídico deberá ser prestado por licenciadas/ os en derecho con formación específica en igualdad y o violencia de género con la finalidad de aplicar la perspectiva de género en el desarrollo del proyecto.

Como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad), así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.

Asimismo deberá cumplir los siguientes objetivos específicos de 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.

De acuerdo con lo anterior, deberá cumplir los siguientes objetivos específicos:

1. Atención y seguimiento de las usuarias del Servicio.
2. Elaboración, solicitud y remisión de informes jurídicos de los casos atendidos
3. Celebración de consultas y preparación para el juicio tanto para medidas penales como civiles.
4. Personación, representación y realización de los trámites judiciales necesarios en los procedimientos civiles y penales cuando la usuaria no tenga derecho a la designación de abogado/a de oficio y carece de recursos económicos para la contratación de la asistencia letrada.

5. Redacción de escritos judiciales y demandas, tanto de carácter matrimonial como relativa a uniones de hecho y seguimiento de la presentación de las mismas en la sede judicial, en coordinación con el turno de justicia gratuita.
6. 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.
7. Seguimiento, previo consentimiento de la usuaria, de los autos de protección vigentes para el adecuado desarrollo de su proceso judicial y administrativo.
8. Seguimiento del procedimiento civil de separación o guarda y custodia de los hijos, mediante la coordinación con el abogada/o de la usuaria.
9. Acompañamiento en la interposición de denuncias, así como su seguimiento si la usuaria lo demanda.
10. Acompañamientos necesarios, siempre que estén relacionados con la Violencia de Género.
11. Asistencia letrada en la toma de declaraciones, comparecencias relativas a las órdenes de protección,..etc.
12. Resolución de situaciones legales urgentes mediante presentación de escritos de trámite en los Juzgados.
13. Información y orientación por escrito sobre los acuerdos recogidos en los Convenios Reguladores de las víctimas.

Asimismo deberá cumplir los siguientes objetivos:

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 en relación con los servicios comunitarios de los municipios, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la Unidad Provincial de violencia contra la mujer, y otras instituciones públicas en relación a los derechos de las víctimas.
3. Impulso de los trámites administrativos y judiciales imprescindibles para el adecuado desarrollo del proceso jurídico de las víctimas, siempre con consentimiento expreso de la misma.
4. Seguimiento de los autos de protección.

2.3.- Servicio Psicológico

El personal profesional que trabaje en este ámbito, deberá cumplir las funciones y tareas con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

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.

A tal efecto, se garantizará la formación específica en primer lugar, la acreditada como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad,) así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las

mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.

La intervención psicológica con las usuarias deberá alcanzar los siguientes objetivos

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, con los siguientes objetivos:
 - 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 usuaria y autorización.

La intervención psicológica con menores deberá alcanzar los siguientes objetivos:

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.

Asimismo deberá cumplir los siguientes objetivos:

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

El personal profesional que trabaje en este ámbito, deberá cumplir las funciones y tareas con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

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.

A tal efecto, se garantizará la formación específica en primer lugar, la acreditada como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad,) así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.

Asimismo deberá cumplir los siguientes objetivos:

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 municipal e insular, y demás recursos sociales.
3. Realización de un pronóstico y programación de la intervención social específica y coordinada con el equipo de intervención del propio Servicio así como con los Servicios sociales de los municipios de la Comarca y otros recursos comunitarios.
4. Derivación a los servicios sociales municipales y otros recursos comunitarios.
5. Tramitación de prestaciones económicas y sociales específicas para víctimas de violencia de género tales como:
 - a. Servicio de Teleasistencia (ATENPRO)
 - b. Ayuda Económica de Emergencia del IASS específica para Violencia de Género
 - c. Solicitudes de la Acreditación de Víctima de Violencia de Género
 - d. Vivienda.
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. Elaboración, solicitud y remisión de informes sociales.
8. Intensificación del área social en turno de lunes a viernes por la mañana para garantizar la adecuada resolución de los casos, dado que es la franja horaria donde trabajan las administraciones públicas y demás instituciones.

2.5.- Se deberá establecer la figura de una Dirección del DEMA-CAI, al objeto de alcanzar los objetivos de integración y coordinación en las diferentes prestaciones que se proporcionen a las usuarias y personas a su cargo dentro del servicio DEMA-CAI.

A tal efecto, se garantizará la formación específica en primer lugar, la acreditada como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad,) así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.

Asimismo deberá cumplir los siguientes objetivos:

1. Coordinación interna y externa, y específicamente con la Unidad Orgánica de violencia de género y con los recursos competentes en la materia.
2. Aplicación, impulso y seguimiento del Plan de Intervención Individual elaborado por el Equipo Técnico del servicio.
3. Velar por que el Equipo Técnico realice las acciones tendentes al cumplimiento de la programación y ejecución de las actividades de información, asesoramiento e intervención con las usuarias.

4. Impulsar los talleres y actividades lúdicas con las usuarias y personas a su cargo acogidas.
5. La promoción del aprendizaje de modelos de resolución de conflictos de manera no violenta mediante talleres adecuados y tutorías individualizadas.
6. Favorecer la continuidad de la escolarización de los menores mientras se encuentren acogidos en el servicio.
7. Relación con los/as familiares de las usuarias, proporcionándoles orientación y apoyo, si ésta lo solicita.
8. Emisión de informes técnicos, de incidencias, etc., conteniendo las propuestas de intervención necesarias más adecuadas al caso.
9. Evaluación de necesidades e intervención en el área sanitaria, escolares de los menores acogidos (vacunaciones, seguimientos pediátricos, revisiones, citas médicas, tareas escolares), así como realizar las necesarias coordinaciones con otros/as profesionales de estas áreas.
10. Interlocución con la Unidad Orgánica de Violencia de Género respecto a todo lo relativo a la prestación del Servicio DEMA-CAI.
11. Realización de acompañamientos cuando el caso lo requiera.
12. Coordinación con las Unidades de Drogodependencia con el fin de establecer canales de comunicación para la derivación de los casos que atiende el servicio cuando se detecten problemáticas de drogodependencia.
13. Coordinación con los servicios especializados cuando las necesidades del caso así lo requiera (Hospitales, centros residenciales, unidades técnicas).

2.6.- Servicio de Auxiliar Sociofamiliar (Cuidadora)

El personal profesional que trabaje en este ámbito, deberá cumplir las funciones y tareas con la finalidad de alcanzar los objetivos que tenga encomendados:

A tal efecto, se garantizará la formación específica en primer lugar, la acreditada como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad,) así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.

Por tanto, deberá cumplir los siguientes objetivos:

1. 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 el Equipo Técnico, el aprendizaje de modelos de resolución de conflictos de manera no violenta.

2. Supervisión y control de las conductas de las usuarias 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. Aplicación y seguimiento del Plan de Intervención Individual en coordinación con el resto de personal.
5. Realizar los acompañamientos necesarios derivados del Plan de Intervención de las personas acogidas.

2.7.- Servicio de Educadora.

A tal efecto, se garantizará la formación específica en primer lugar, la acreditada como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad,) así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.

A tal efecto a de cumplir los siguientes objetivos:

1. Realizar los talleres grupales socioeducativos, en coordinación con el resto del Equipo Técnico.
2. Procurar el apoyo escolar a los menores.
3. Evaluar las habilidades sociales de las usuarias a la hora de la convivencia para la mejora de las mismas.
4. Otras actividades propias de sus disciplina y en consonancia con el Plan de intervención y prestación del servicio

2.8.- Servicio de cocina.

El personal profesional que trabaje en este ámbito deberá cumplir los siguientes objetivos:

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 Gestora.
3. Manejo, cuidado y limpieza de utensilios e instalaciones de cocina y comedor.
4. Control de almacenamiento de alimentos y material a su cargo.

3. Recursos Humanos

- La Entidad Adjudicataria estará obligada a prestar el servicio Dispositivo de Emergencia y Centro de Acogida Inmediata, como mínimo con el siguiente personal, tal como se ha especificado en la cláusula SEXTA relativa a las OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

DEMA-CAI

- 1 Directora- Coordinadora

- 5 Trabajadoras Sociales
- 2 Psicólogas
- 2 Abogadas
- 4 Auxiliares Socio-familiares (cuidadoras).
- 1 Educadora
- Servicio de cocina

Específicamente:

PUESTO	TITULACIÓN MÍNIMA EXIGIDA
Dirección-Coordiación DEMA CAI	Titulada universitaria media o superior en ciencias sociales y/0 jurídicas,
AUXILIAR SOCIOFAMILIAR	Ciclo formativo de Graduado Escolar o equivalente, o grado de FP II en rama social .

Trabajadoras Sociales	Titulada universitaria en trabajo Social,
-----------------------	---

Educadora	Titulada con mínima Diplomatura en el área socio-educativa
-----------	---

Abogada	Titulada universitaria en Derecho.
---------	------------------------------------

Psicóloga	Titulada universitaria en Psicología,
Cocinera	Con experiencia de al menos 2 años de experiencia o con formación en FP grado superior de Cocina.

Cabe destacar que todos los perfiles profesionales han de tener la formación, y sensibilización en igualdad y violencia de género, tal y como se ha recogido en el presente pliego tal y como se detalla a continuación:

“A tal efecto, se garantizará la formación específica en primer lugar, la acreditada como consecuencia de lo anterior, se deben de tener la formación y sensibilización adecuada en la materia (violencia contra las mujeres, género e igualdad,) así como aquellas habilidades requeridas para el desempeño de un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia y las personas de ellas dependiente. A tal efecto, se garantizará la formación específica de personas que desarrollen su labor profesional, estimándose en orden de importancia para su valoración, a efectos de contratación, salvo razones fundadas en primer lugar, la acreditada como estudios de postgrado universitario, en segundo lugar, la realizada mediante la oferta formativa desarrollada por organismos públicos relacionados con la igualdad de oportunidades o la violencia de género y, en tercer lugar, la adquirida a través de entidades sin fin de lucro con acreditada vinculación al tratamiento directo de las antedichas materias.”

- 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, debiendo la Entidad Adjudicataria “asegurar que en todo momento el personal adscrito a la ejecución del contrato cumpla con los requisitos previstos por la normativa, relativos a titulaciones y cualificaciones profesionales”.

El concesionario deberá de suplir, según se ha especificado en la cláusula SEXTA del presente Pliego, 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.

A los efectos de supervisar el servicio realizado por la empresa adjudicataria del DEMA-CAI ésta ha de enviar a la Unidad Orgánica la relación de profesionales y otro personal que preste servicios en el dispositivo, debiendo comunicar cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de altas, bajas, sustituciones, vacaciones, así como de los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir, para hacer un seguimiento en la continuidad de la prestación del servicio. Esta información debe facilitarse en el plazo de 10 días desde que se hubiera producido la variación correspondiente.

La selección, y en su caso, sustitución de la dirección y otro personal técnico deberá comunicarse a la Unidad Orgánica a efectos que desde la ésta proceda a verificar que ese personal reúne los requisitos exigidos por el Pliego.

En el caso de que el adjudicatario quiera contar con voluntariado o profesionales en prácticas, deberá pedir autorización a la Unidad Orgánica de Violencia de Género, presentando por escrito dicha solicitud, y mencionando en la misma, el nombre de la persona interesada, la temporalidad de su estancia y tareas que realizaría y garantizando que en ningún caso estará solo con los acogidos. Previo al inicio de la colaboración o prácticas en el centro deberá contar por escrito con la autorización de la Unidad.

. 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 Entidad Adjudicataria conformará el equipo técnico del DEMA CAI, en número, profesión y objetivos conforme a lo exigido en este servicio, para dar una adecuada respuesta organizativa a la **finalidad del Centro.**

La entidad adjudicataria conformará el personal de servicios varios y mantenimiento en número, profesión y funciones conforme a lo exigido en este Pliego, 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.

ANEXO IX MEMORIA

La Entidad Adjudicataria deberá cumplimentar la Memoria que se señala en el Pliego según el modelo que apruebe el Convenio ICI-CABILDO DE TENERIFE, y que se facilitará anualmente.

ANEXO X INVENTARIO DEMA-CAI

INVENTARIO DEMA-CAI

LAVANDERIA

Lavadora
Secadora
Estantería de madera

HABITACIÓN NUMERO UNO

Cama con cabecero y colchón
Cómoda, silla y espejo
Mesilla de noche

DESPACHO

DOTACIÓN POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

HABITACIÓN NUMERO DOS

Cama con cabecero y colchón
Mesilla de noche
Cómoda, silla y espejo

HABITACIÓN NÚMERO TRES

Dos camas con cabecero y colchones
Mesilla de noche
Cómoda y silla
Dos baldas

HABITACIÓN NÚMERO CUATRO

Dos camas con cabecero y colchones
Mesilla de noche
Cómoda, silla y espejo
Dos baldas

HABITACIÓN NÚMERO CINCO

Dos camas con cabecero y colchones
2 Mesillas de noche
Espejo
Dos baldas

HABITACIÓN SEIS

Dos camas con cabecero y colchones
Mesilla de noche
Cómoda, silla y espejo
Dos baldas

HABITACIÓN NÚMERO SIETE

Cama con cabecero y colchón
Mesilla de noche
Cómoda, silla y espejo
Dos baldas

HABITACIÓN NÚMERO OCHO

Dos camas con cabecero y colchones
Mesilla de noche
Cómoda, silla y espejo
Dos estanterías

HABITACIÓN NUMERO NUEVE

Dos camas con cabecero y colchones
Mesilla de noche
Cómoda, silla y espejo
Dos baldas

COCINA

Nevera
Microondas
Lavaplatos
Mesa cocina con dos taburetes
Campana
Horno
Una vitro con cuatro fuegos
Una vitro con tres fuegos
Menaje (vajillas, cubertería, batería de cocina)

DESPENSA

Un congelador

SALÓN

Mesa comedor para diez comensales con sus diez sillas
Mesa para cuatro comensales y sus cuatro sillas
Un sillón de cuatro plazas

Dos bancos de dos plazas
Mesa de terraza con seis sillas de madera

SEIS BAÑOS

Cada baño cuenta con un espejo y repisa auxiliar

LISTADO DE PERSONAL DEL DISPOSITIVO DE EMERGENCIA DE MUJERES AGREDIDAS Y CENTRO DE ACOGIDA INMEDIATA

CATEGORÍA	JORNADA LABORAL	FECHA DE ANTIGÜEDAD	SALARIO BASE MES	PRORRATEO PAGAS EXTRA MES	PLUS COMPLEMENTARIOS MENSUALES		SEGURIDAD SOCIAL ENERO-JUNIO 2014
COCINERA	40	02/04/2007	641,4	106,9	23	PLUS TRANSPORTE	1.644,98
TRABAJADORA SOCIAL	40	02/08/2006	1317,48	200	40	PLUS PELIGROSIDAD	3.477,86
					40	PLUS FESTIVO	
					40	PLUS NOCTURNIDAD	
					90	PLUS TRANSPORTE	
TRABAJADORA SOCIAL	40	01/11/2009	1317,48	200	40	PLUS PELIGROSIDAD	3.954,87
					40	PLUS FESTIVO	
					40	PLUS NOCTURNIDAD	
					90	PLUS TRANSPORTE	
TRABAJADORA SOCIAL	40	29/09/2006	1317,48	200	40	PLUS PELIGROSIDAD	3.608,63
					40	PLUS FESTIVO	
					40	PLUS NOCTURNIDAD	
					90	PLUS TRANSPORTE	
TRABAJADORA SOCIAL	40	12/12/2005	1317,48	200	40	PLUS PELIGROSIDAD	3.573,58
					40	PLUS FESTIVO	
					40	PLUS NOCTURNIDAD	
					90	PLUS TRANSPORTE	

TRABAJADORA SOCIAL	40	20/12/2006	1317,48	200	40	PLUS PELIGROSIDAD	3.647,99
					40	PLUS FESTIVO	
					40	PLUS NOCTURNIDAD	
					90	PLUS TRANSPORTE	
EDUCADORA	40	01/09/2004	1091,7	166,67	90	PLUS TRANSPORTE	2.864,67
CUIDADORA	30	01/11/2001	879,42	133,33	40	PLUS NOCTURNIDAD	2.214,32
					40	PLUS FESTIVO	
					75	PLUS TRANSPORTE	
CUIDADORA	30	01/08/2007	879,42	133,33	40	PLUS NOCTURNIDAD	2.461,95
					40	PLUS FESTIVO	
					75	PLUS TRANSPORTE	
CUIDADORA	30	11/03/2014	879,42	133,33	40	PLUS NOCTURNIDAD	1.527,10
					40	PLUS FESTIVO	
CUIDADORA	30	04/08/2006	879,42	133,33	40	PLUS NOCTURNIDAD	2.484,95
					40	PLUS FESTIVO	
					75	PLUS TRANSPORTE	
PSICÓLOGA	40	12/07/2004	1525,75	233,3	90	PLUS TRANSPORTE	3.864,61
PSICÓLOGA	40	02/08/2006	1525,75	233,3	90	PLUS TRANSPORTE	249,12

ABOGADA	40	03/02/2006	1518,74	228,3	90	PLUS TRANSPORTE	4.569,48
					350	GRATIFICACIÓN VOLUNTARIA	
ABOGADA	40	01/05/2000	1455,66	218,7	86,83	PLUS TRANSPORTE	4.039,01
					348,59	GRATIFICACIÓN VOLUNTARIA	
COORDINADORA	40	01/12/2010	1560,05	233,3	90	PLUS TRANSPORTE	4.807,09
					350	PLUS COORDINACIÓN	
					90,15	PLUS PUESTO TRABAJO	
					60	PLUS NOCTURNIDAD	
PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE SEGURIDAD MEDIANTE SUBCONTRATACION DE LA EMPRESA PRINCIPAL							
VIGILANTE DE SEGURIDAD	39,29	14/11/2002	897,44	no	no		
VIGILANTE DE SEGURIDAD	12	01/06/2014	274,17	no	no		