



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO ADMINISTRATIVO ESPECIAL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ACOGIDA A PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA.

### 1.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir en el concurso para la adjudicación del contrato administrativo especial de atención del “Centro de Acogida de atención a personas víctimas de violencia de género” dónde se prestará el servicio de acogida residencial a **mujeres mayores de edad o menores emancipadas** víctimas de maltrato doméstico y violencia sexual y a **las personas que dependen de estas mujeres** (hijos a su cargo o personas adultas dependientes).

La ubicación del Centro de Acogida será en una localidad de Gipuzkoa.

Los principios y criterios rectores de la actuación serán acordes con lo establecido por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y demás disposiciones legales vinculantes.

### 2.- AUTORIZACION DE USO

Para el desarrollo de este servicio, la Diputación Foral de Gipuzkoa pondrá a disposición del adjudicatario del presente contrato, por un periodo de tiempo igual a su duración, los bienes necesarios para la correcta gestión del objeto del contrato. Dichos bienes, así como el mobiliario y equipamiento se describirán en anexo adjunto al contrato.

### 3.- DELIMITACIÓN DEL MARCO DE TRABAJO

La prestación del servicio se concreta en el uso y la gestión de un Centro de Acogida de 12 plazas destinado a:

**1. Acogida inmediata o de corta estancia** con disponibilidad de acogida las 24 horas todos los días del año. Fase de valoración del caso y derivación al recurso más idóneo (máximo 30 días)

**2. Acogida de media o larga estancia** (hasta 6 meses –prorrogables-)

La tipología de la persona usuaria susceptible de ser atendida en este centro responde a mujer víctima de maltrato doméstico o abuso sexual y personas



que dependen de la misma (hijos/as a su cargo o personas adultas dependientes)

Para el acceso a estos servicios de acogida no será necesario que la mujer se encuentre empadronada en la Comunidad Autónoma Vasca.

#### **4.- OBJETIVOS**

- a) Facilitar un alojamiento temporal a las mujeres que se ven obligadas o precisan abandonar su domicilio o alojamiento habitual como consecuencia de una situación de maltrato en el ámbito doméstico, así como a las personas que dependen de ellas, ya se trate de hijos o hijas a su cargo, sean o no menores de edad, o de personas adultas dependientes.
- b) Ofrecer a estas personas la posibilidad de disponer en un entorno seguro, del tiempo y de los apoyos adecuados para poder abordar los cambios que estimen necesarios y deseables en su situación personal y familiar y para poder adoptar las decisiones que los hagan posibles.
- c) Promover su autonomía personal para hacer frente de forma adecuada a su situación, ofreciéndoles el asesoramiento, la información y el acompañamiento necesarios y facilitando su acceso a los recursos de apoyo más idóneos.
- d) Facilitar acompañamiento y protección social con carácter intensivo, adecuado a las necesidades.
- e) Garantizar la seguridad física y psíquica de las personas atendidas, en particular garantizando el carácter confidencial de la ubicación de los recursos de acogida, excepto con respecto a los agentes públicos judiciales o policiales que deban ejercer sus funciones de protección.

#### **5.- SERVICIOS REQUERIDOS**

Con el objeto de responder adecuada y eficazmente a las necesidades de estas personas, el Centro deberá garantizar la atención en las siguientes líneas:

1. Acogida inmediata y primera atención psicosocial
2. Acompañamiento a centros sanitarios, dependencias policiales y judiciales u otras instancias que se consideren necesarias en el momento inicial de la acogida.
3. Alojamiento y manutención.
4. Notificación al servicio social de base correspondiente y puesta en contacto de las personas acogidas con dicho servicio al objeto de iniciar el proceso de valoración de necesidades de cara a la derivación hacia el recurso o el servicio más idóneo.



5. Orientación hacia los recursos sociales que mejor se ajusten a su perfil y a sus necesidades, tales como:
- Ayuda psicológica.
  - Atención e intervención psicológica, terapéutica y socio-educativa con hijas e hijos expuestos a situaciones de violencia de género en el ámbito doméstico.
  - Orientación y asesoramiento jurídico.
  - Ayudas económicas.
  - Actividades formativas encaminadas a la inserción sociolaboral y a su autonomía económica y personal.
  - Recursos de atención a las personas que se encuentren a su cargo, en particular, guarderías para los niños y niñas y servicios de atención diurna para los adultos dependientes.
  - Escolarización inmediata de las personas en edad de escolarización obligatoria.

Igualmente, mediante la utilización de la red de recursos comunitarios, el adjudicatario deberá responsabilizarse de que el usuario reciba adecuadamente los siguientes servicios:

- Asistencia sanitaria.
- Asistencia judicial.
- Cualquier otra asistencia que fuera precisa para garantizar su bienestar y seguridad.

## 6.- DOCUMENTACION A APORTAR

Para el desarrollo del presente servicio, el centro deberá disponer como mínimo de la siguiente documentación que determina el programa de trabajo que habrá de proponer cada licitador:

- 1.- Reglamento de régimen interno en el que se harán constar:
  - Objetivos del recurso.
  - Requisitos de acceso.
  - Procedimiento de admisión y baja.
  - Número de plazas.
  - Normas de funcionamiento y convivencia.
  - Derechos y obligaciones de las usuarias y de las personas dependientes y/o acompañantes.
  - Derechos y deberes de las personas profesionales.
  - Participación económica de las personas usuarias.
  - Mecanismos de participación en el funcionamiento del servicio.
  - Procedimiento de reclamaciones.
  - Existencia de hojas de reclamaciones, garantizándose el adecuado registro de las quejas y de las medidas adoptadas.
  - Buzón de sugerencias.



2.- Se realizará una anotación por cada persona o familia atendida y existirá un expediente por cada caso en el que se registrarán todas las intervenciones efectuadas.

3.- Se entregará informe trimestral de actividad.

4.- El adjudicatario deberá remitir con una periodicidad mínima mensual un listado con las personas atendidas en el centro a lo largo del mes natural.

5.- Se realizará una Memoria Anual de funcionamiento y actividad.

## **7.- RELACIONES DIPUTACION FORAL DE GIPUZKOA-ADJUDICATARIO.**

### **7.1.- Gestión de plazas y coordinación de caso**

El ingreso de las personas víctimas de maltrato doméstico se realizará a través de los Servicios de Acogida Inmediata (SFUS).

Las tareas a realizar por el Departamento de Política Social con relación al servicio objeto de este Pliego serán desarrolladas por las personas, órganos o cualquier otra figura que en cada circunstancia determine el departamento. Se funcionará mediante un modelo de “Coordinador/a de caso”, por el cual un profesional perteneciente o delegado de la Sección de Inserción y Empleo asumirá la responsabilidad de liderar, dirigir y coordinar la intervención con dicho caso.

El adjudicatario notificará por escrito al Departamento de Política Social las incidencias que se produzcan en el servicio con relación a las altas, bajas definitivas, ausencias de los usuarios del centro u otras que puedan considerarse relevantes, el mismo día en que tales incidencias se produzcan.

En función de la modalidad de ocupación, las plazas se distinguen en:

**Plaza ocupada:** plaza asignada a una persona desde el día en que se produce su incorporación y hasta su salida.

**Plaza reservada:** plaza asignada y no ocupada durante un plazo superior a 7 días en la modalidad de estancia de semana laboral a causa de ingresos hospitalarios o circunstancias similares que se someterán a consideración del Departamento.

**Plaza no ocupada:** plaza no asignada a ninguna persona.

### **7.2.- Supervisión y control**

La entidad adjudicataria de la gestión, en relación con esta actividad, estará obligada a someterse a las actuaciones de supervisión y control de sus condiciones y actividad que puedan ser dispuestas por la Diputación Foral de



Gipuzkoa, así como a cooperar y facilitar su desarrollo, y a proporcionar la información que les sea demandada.

Las actuaciones de supervisión y control tendrán por objeto comprobar y evaluar las instalaciones del centro, su adecuación a una condiciones mínimas, el cumplimiento de los requisitos que sean exigibles, la adecuada prestación de los servicios y programas que ofrezca, el ajuste de su funcionamiento y actividad al marco normativo aplicable y la calidad de la atención prestada a cada mujer y sus hijos/as y personas mayores dependientes a su cargo.

La actividad de supervisión y control será realizada por la Sección de Inserción y Empleo de la Diputación Foral de Gipuzkoa, mediante visitas, estudio de la documentación que debe llevar el centro, de la de evaluación o autoevaluación que periódicamente haya de elaborar o de la que específicamente puedan solicitarse, entrevistas o por cualquier otro medio.

A la vista de los resultados de una actuación de supervisión y control, así como siempre que se entienda necesario, por los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa podrán dirigirse a la entidad gestora las instrucciones o directrices que se entiendan necesarias para asegurar el mejor ajuste de sus condiciones o actividad a las exigencias establecidas por la normativa de general aplicación y por el presente pliego, así como para mejorar la calidad de los servicios prestados y de la atención dispensada a las mujeres, siendo aquél obligado en su caso a informar, por escrito y en el plazo que se determine, sobre su cumplimiento.

Igualmente, los servicios que lleven a cabo la actividad de supervisión y control podrán realizar a la entidad gestora sugerencias o propuestas de mejora, o formalizar con ésta acuerdos que incorporen los ofrecimientos, sugerencias o compromisos que el mismo plantee a iniciativa propia.

La inobservancia por el adjudicatario de la normativa general aplicable y el incumplimiento de las instrucciones o directrices específicas que previamente le hayan sido dadas con indicación expresa de cumplimentación obligada, podrán derivar en la denuncia del contrato.

## **8.- MEDIOS HUMANOS**

La entidad adjudicataria del servicio dispondrá del siguiente personal:

### **8.1.- Un coordinador del Programa de Acogida.** Sus funciones serán:

- a) Supervisar el trabajo de los y las profesionales miembros del equipo.
- b) Promover y planificar la formación continua del personal.
- c) Velar por el cumplimiento del reglamento de funcionamiento.
- d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones
- e) Adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del centro en los términos previstos en el Decreto del Gobierno Vasco



148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico (BOPV nº 187, de 27 de septiembre).

- f) Establecer los cauces de comunicación y coordinación con el resto de la red de servicios sociales, en particular con los servicios sociales de base y con los recursos de acogida existentes
- g) Establecer los cauces de comunicación y coordinación con los servicios educativos, sanitarios, de formación y empleo, policiales, judiciales, u otros que se estimen pertinentes.
- h) Realizar las tareas de gestión y administración.
- i) La representación de la entidad adjudicataria ante el Departamento de Política Social así como ante otras instancias (Educación, Salud, Justicia, etc...)

Será parte del equipo técnico multidisciplinar y desempeñará también tareas de educador de Centro.

**8.2.- Equipo técnico multidisciplinar.** Compuesto por profesionales especializados. Funciones:

- a) Acoger a las personas y ofrecerles disponibilidad y una primera atención psicosocial.
- b) Velar por la adecuada cobertura de todas las necesidades básicas de las personas atendidas en el centro.
- c) Acompañar a las mujeres acogidas a los servicios policiales, sanitarios o judiciales que se estimen pertinentes durante el periodo de acogida.
- d) Informar, orientar y asesorar a las personas acogidas en cuanto a los recursos y servicios sociales existentes.
- e) Participar en la valoración y orientación de la persona atendida.
- f) Ponerse en contacto con las entidades públicas y privadas cuya intervención pudiera ser de utilidad para las personas acogidas y tramitar el acceso a las prestaciones o servicios más idóneos, centros de enseñanza para los niños/as acogidos, guarderías, servicios de atención a personas mayores dependientes, otros.
- g) Mantener al servicio social de base informado de las gestiones realizadas.

**8.3.- Personal de servicios** para realizar funciones de cocina y limpieza.

**8.4.- Servicio de seguridad:**

8.4.1.- Contratación de personal/vigilante de seguridad para cubrir el servicio las 24 horas durante 365 días/año. Funciones:

- a) Protección a los usuarios del centro de acogida,
- b) Vigilancia y protección del inmueble
- c) Evitación de conflictos, agresiones y fugas.
- d) otros.



8.4.2.- Dispositivos de seguridad: tanto las zonas destinadas a servicios como las zonas residenciales dispondrán de teléfono, servicios de telealarma u otros dispositivos de alarma para poder solicitar ayuda de forma inmediata cuando se produzcan situaciones de riesgo para la vida o la integridad física de las personas acogidas.

**8.5.- Servicio de mantenimiento:** el adjudicatario deberá garantizar el mantenimiento de todas sus dependencias en buenas condiciones de uso y habitabilidad.

**El Proyecto estará integrado como mínimo por:** un equipo multidisciplinar de 9 personas; psicólogos, trabajadores sociales y educadores.

- a) Equipo de valoración: en fase de acogida inmediata 1 trabajador social y 1 psicólogo.
- b) Equipo educativo del centro: 1 trabajador social, 1 psicóloga y 5 educadores (uno de ellos será el coordinador del Proyecto).

El equipo de valoración podrá formar parte del equipo educativo si fuera necesario.

#### **8.6.- Gestión de personal:**

1. El licitador deberá establecer los turnos y las guardias del personal para la mejor prestación del servicio y presentará en su oferta la relación de personas que integrarán este Proyecto, detallando los datos personales, formación, experiencia y trabajos realizados, así como currículum-vitae de cada uno de ellos.
2. Si durante la ejecución del contrato se produjesen modificaciones en relación a las personas integrantes del Proyecto, el adjudicatario las pondrá inmediatamente en conocimiento de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Ésta se reservará la facultad de aceptar o no la nueva persona propuesta.
3. El adjudicatario quedará obligado a retirar a aquel personal de su empresa que no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso con el desempeño de su misión, o falta de la necesaria discreción.
4. El adjudicatario deberá cubrir cualquier falta de trabajo que se produzca como consecuencia de ausencias de personal. Las personas que sustituyan a los titulares del Servicio deberán tener un currículo similar al del trabajador reemplazado. En caso de baja u otras circunstancias, la cobertura deberá ser inmediata, debiéndose comunicar la incidencia a la Diputación Foral en el plazo máximo de 24 horas.
5. Todas las personas que colaboren, por cualquier motivo o relación, permanente o transitoria con el adjudicatario, se encontrarán exclusivamente al servicio de éste, y por tanto no tendrán relación



laboral alguna con la Diputación Foral de Gipuzkoa, debiendo el adjudicatario hacerse cargo de cuantas relaciones sociales, laborales o fiscales se derivan de la normativa vigente con respecto a las citadas personas, sin que la parte contratante alcance responsabilidad alguna en estos campos.

6. Consecuentemente con lo anterior, tampoco alcanzará a la Diputación Foral de Gipuzkoa ninguna responsabilidad por los daños causados a terceras personas por acciones u omisiones del adjudicatario, de cuantas personas colaboren con el mismo por cualquier título o de cuantas personas le presten sus servicios.
7. El adjudicatario deberá cumplir lo establecido en materia de relaciones laborales así como cualquier otra normativa que le sea legalmente de aplicación.