

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGULA EL CONTRATO DE GESTIÓN DEL SERVICIO "CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES E HIJOS/AS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO"**

## **I.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.**

El Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina adjudicará el contrato de gestión del Servicio de Casa de Acogida para Mujeres e hijos/as víctimas de violencia de género.

El servicio es de carácter municipal, dependiente del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina y adscrito a la Concejalía de Servicios Sociales, Igualdad, Coordinación del Gabinete de Presidencia y Relaciones Institucionales de dicho Ayuntamiento.

El principal objetivo de la Casa de Acogida es ofrecer un alojamiento temporal donde se proporcione un entorno de seguridad y atención integral a las mujeres y, en su caso, a sus hijos/as a su cargo que se encuentren en una situación de violencia de género hasta conseguir la autonomía personal.

La Casa de Acogida tendrá ámbito regional, al estar incluida dentro de la red regional de Recursos de Acogida de Castilla-La Mancha, y una capacidad para albergar a seis mujeres y catorce menores.

## **II.- OBJETIVOS BÁSICOS.-**

El Servicio de Casa de Acogida tiene como objetivos básicos:

- Proporcionar asistencia de urgencia a través de la intervención de profesionales especializadas/os.
- Garantizar un espacio de protección que preserve la intimidad, la seguridad y la confidencialidad de las víctimas de violencia de género, cubriendo sus necesidades básicas.
- Diagnosticar las necesidades individuales de cada mujer y sus hijas e hijos, derivando, en su caso, al recurso adecuado una vez finalizado el periodo de valoración, en función de estas necesidades.
- Ofrecer asesoramiento, orientación y apoyo emocional a las víctimas de violencia de género y su entorno, motivando procesos de cambio que generen una nueva realidad social basada en la libertad y la igualdad.
- Prestar atención integral a las mujeres y a sus hijas e hijos para la superación de la violencia padecida y recuperación y reformulación de su proyecto personal de vida, facilitando así su autonomía.

- Establecer una coordinación fluida y adecuada con otros recursos especializados que sean susceptibles de intervenir en el proceso de recuperación y apoyo de las víctimas.
- Facilitar la coordinación con el resto de recursos, organismos e instituciones implicadas en la detección, prevención y atención de la violencia de género.

### **III.- DESTINATARIAS/OS DE LA CASA DE ACOGIDA.**

De acuerdo con lo recogido en el "Protocolo de derivación a la Red de Recursos de Acogida para Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto de la Mujer de Castilla La Mancha", la población destinataria del recurso de acogida es la siguiente:

- Mujeres mayores de edad, víctimas de violencia de género por pareja o expareja afectiva.
- Acompañadas o no por los/as hijos/as menores de edad a su cargo.
- Que presenten un alto nivel de riesgo si permanecen cerca del presunto agresor o de su entorno familiar y social.
- Sin alojamiento alternativo que ofrezca condiciones de seguridad y protección.
- Cuyas características personales y/o circunstancias de salud permitan a la mujer la toma consciente de decisiones, la implicación en su propio proceso de recuperación, y el respeto a las normas básicas de convivencia propias de un recurso de alojamiento.
- Que hayan manifestado su voluntad de querer participar en el Programa de intervención que se diseñe para su caso concreto, una vez informadas de las características y objetivos del recurso de acogida.

Se entenderán como circunstancias que desaconsejan el ingreso en un recurso de acogida, entre otras, la existencia de trastornos mentales y/o adicciones a alguna sustancia (incluido el alcohol); siempre que su gravedad impidan a la mujer protagonizar su propio plan de intervención para la recuperación de las secuelas de violencia; y/o le impida una convivencia saludable y respetuosa con el resto de mujeres y menores.

Pueden ser beneficiarias de dicho servicio todas las mujeres y sus hijos/as residentes en Castilla-La Mancha.

La Casa de Acogida tiene una capacidad de 20 plazas, 6 para mujeres y 14 para hijos/as menores. De las 6 plazas para mujeres, 1 de ellas es utilizada como plaza de urgencia C.U.R., en función de las necesidades.

Esta capacidad se podrá modificar, previa consulta y autorización por el Instituto de la Mujer, en función de las necesidades que presenten las familias residentes en cuanto a número de personas que las componen y /o edades de las mismas.

### **IV.- ÁREAS QUE COMPRENDE EL SERVICIO A CONTRATAR.**

Los servicios objeto de contratación y que deben figurar en el Proyecto de Recursos de Acogida que elabore la Entidad solicitante, serán los siguientes:

### 1.- PROGRAMAS COMUNES.

#### A) ACOGIMIENTO Y PROTECCIÓN:

- Albergar y proteger a las mujeres y sus hijos/as cubriendo temporalmente sus necesidades básicas de alojamiento y manutención.

Dicho recurso es transitorio, estableciéndose el tiempo medio de estancia en el Centro de seis meses, salvo que el equipo de valoración considere y estime la necesidad de modificar este plazo en casos específicos.

- Dar protección a las usuarias dentro del inmueble durante todos los días del año, las 24 horas de cada día. A tal efecto será responsabilidad de la entidad adjudicataria la contratación del personal necesario para atender el servicio de acogimiento y protección, así como de atención del teléfono, control de entradas y salidas, consultas de residentes, resolución de conflictos internos, organización y distribución de las tareas que deben realizar las mujeres (limpieza, cocinar los alimentos, aseo personal...), etc.
- Abastecer el suministro de alimentos, bebidas, productos de limpieza, higiene personal, ropa, farmacia, transportes y materiales fungibles propios de este tipo de servicios.
- Recepción de la familia, presentación del servicio y normas que rigen en el mismo.

Dichos objetivos se llevarán a cabo a través de los proyectos: proyecto de alojamiento temporal seguro y privado y proyecto de manutención y alojamiento familiar.

#### B) PROGRAMA DE COORDINACIÓN.

Establecer cauces de coordinación tanto entre los miembros del Equipo de trabajo de la Casa de Acogida como entre éstos y los distintos profesionales de otros servicios implicados para que, logrando una comunicación fluida, se contribuya entre todos a conseguir un óptimo funcionamiento del Centro.

El Programa se llevará a cabo, a través de las siguientes actuaciones:

- Relación de la Casa de Acogida con otras Instituciones.
- Establecimiento de Comisión de Valoración y formar parte de la misma, de ingreso y seguimiento de cada caso.
- Relación con los distintos equipos de profesionales del Centro de la Mujer y Servicios Sociales.
- Organización y coordinación de las distintas áreas del Centro.

- Programar la formación permanente del equipo.
- Elaboración de informes, estadísticas y memoria anual que deben presentar ante el Ayuntamiento y el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.
- Coordinación con el Servicio Provincial del Instituto de la Mujer y con el Área de la Mujer del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina, en relación con el desarrollo y organización logística de los programas realizados por la Casa de Acogida.
- Formar parte de la Comisión de Seguimiento que se creará al efecto para el Seguimiento de la ejecución del Servicio, que se compondrá de dos miembros designados por el Servicio Provincial del Instituto de la Mujer, dos miembros designados por el Ayuntamiento de Talavera de la Reina y dos miembros designados por la Entidad adjudicataria.

## 2.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE CORTA ESTANCIA.

En el mismo se atienden los ingresos que se producen de urgencia dando respuesta, en primer lugar, a la situación de riesgo en la que se puede encontrar la mujer.

Los programas que conforman este servicio de corta estancia son:

- Programa de atención psicológica individualizada

Tiene como objetivo general ofrecer apoyo psicológico inmediato a las mujeres y menores víctimas de violencia que ingresan en el servicio de corta estancia del centro, realizando una adecuada valoración y diagnóstico de la situación del núcleo familiar. Programa de valoración y diagnóstico

Persigue realizar un estudio y valoración de la situación de la unidad familiar para determinar el recurso que más se ajusta a sus necesidades y realizar todas las gestiones pertinentes para conseguirlo.

Una vez en el centro, durante un periodo no superior a 15 días, el objetivo del equipo es realizar una valoración de las necesidades de la mujer recientemente ingresada y determinar qué recurso es el más adecuado para ella y su situación particular. Puede ser, o no, una casa de acogida, y si es una casa de acogida hay que determinar cuál es la más adecuada dadas sus circunstancias personales (casa de acogida en otra localidad, provincia y/o comunidad, centro de atención a mujeres jóvenes...).

## 3.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE LARGA ESTANCIA.

La duración de la estancia de la mujer en este servicio se individualiza completamente

en cada caso, si bien, el tiempo medio de residencia suele ser de seis meses. En este tiempo se lleva a cabo la intervención psico-educativa propiamente dicha con el núcleo familiar.

La intervención que ofrece la Casa de Acogida por sí sola o en colaboración con otras entidades abarca áreas como: la atención psicológica, educativa, jurídica, social, laboral, etc...

Tras la finalización de este período de intervención la mujer suele estar preparada para iniciar una vida de forma autónoma con sus hijos e hijas.

Los programas que conforman este servicio de larga estancia son:

- Programa de intervención psicológica

Ofrece a las mujeres y menores residentes en la Casa de Acogida una atención psicológica integral y adecuada a sus necesidades, facilitando su completo desarrollo.

Se materializa a través de los distintos proyectos: terapia individual y grupal con mujeres y terapia individual y grupal con menores.

- Programa de educación.

Su fin último es proporcionar a las mujeres y menores residentes en la Casa de Acogida una atención pedagógica individualizada que les permita adquirir y/o reforzar las habilidades necesarias para el inicio de una vida independiente:

- Favoreciendo la superación de la situación de violencia vivida para que ésta no les condicione negativamente en su incipiente vida independiente.
- Estimulando en la mujer la adquisición de las herramientas necesarias que le permitan encontrar y mantener un empleo con el que pueda vivir de forma independiente.
- Estableciendo vínculos adecuados entre los/as integrantes del núcleo familiar adaptando los roles e interacciones entre cada uno de ellos/as.
- Promoviendo la salud como un valor fundamental y un recurso básico para el desarrollo personal y social estimulando la adquisición de actitudes y hábitos de conductas saludables.
- Desarrollando pautas de actuación que permitan a la mujer racionalizar la gestión y administración de sus recursos económicos priorizando necesidades.
- Motivando la participación activa del núcleo familiar en la vida social y lúdica del entorno que les rodea.

#### **4.- EVALUACIÓN GENERAL DEL PLAN.**

La Entidad Adjudicataria deberá realizar una evaluación general del Proyecto de Recursos de Acogida, que comprenda la evaluación de cada proyecto ejecutado y de los distintos programas que se desarrollen.

Dicha evaluación se llevará a cabo en dos momentos: cuando la usuaria abandone el recurso y al final del año, salvo que el Instituto de la Mujer establezca un plazo distinto.

## 5.- OTRAS MEJORAS EN LA GESTION DEL RECURSO.

La Entidad solicitante, deberá incluir, dentro del Proyecto de Recursos, las mejoras que, según su criterio, supongan una mejor prestación del servicio, en grados de eficiencia y calidad.

## V.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

### A) TRAMITACIÓN DE INGRESO.

Todos los ingresos, tanto urgentes como programados, en el servicio de Casa de Acogida, se realizarán, de acuerdo con las normas establecidas por el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha en cada momento.

### B) COMISIÓN DE VALORACIÓN DE SOLICITUDES, SEGUIMIENTO DE RESIDENTES Y ACTIVIDADES DE LA CASA DE ACOGIDA.

Con la finalidad de valorar las demandas de ingreso, se constituye esta Comisión Técnica, formada por un/a técnico del Centro de la Mujer designado/a por la Concejalía Delegada de Servicios Sociales, Igualdad, Coordinación del Gabinete de Presidencia y Relaciones Institucionales del Ayuntamiento, el/la trabajador/a social de la Casa de Acogida con funciones de coordinación o, en su defecto, una educadora de la misma, y un/a Técnico/a del servicio provincial del Instituto de la Mujer.

Serán competencias de esta Comisión, entre otras, las siguientes:

- Valorar y resolver las solicitudes de ingreso que se aporten, previamente informadas a la Comisión, tratando de ajustar la problemática detectada a los fines para los que se crea el servicio.
- Dirimir sobre la urgencia relativa de varias demandas de ingreso, en el supuesto de inexistencia de plazas suficientes para atención de todas las solicitudes presentadas. Darán, asimismo, alternativas (en el supuesto anterior), aunque fueran de carácter temporal, evitando situaciones de desprotección o desentendimiento ante la problemática planteada.
- Valorar la convivencia por motivos de urgencia y especial complejidad o riesgo para la mujer y/o sus hijos/as de admitir el ingreso de éstos, sin cumplir el requisito exigible de emisión del correspondiente informe técnico

de derivación, así como velar porque dicho trámite preceptivo se cumpla a la mayor brevedad posible. La Comisión valorará, en este supuesto, los riesgos en que pudiera incurrir para el resto de mujeres y menores residentes, en el supuesto de cada admisión sin cumplir los trámites preceptivos previos.

- Realizar seguimiento del nivel de desarrollo y adecuación del servicio al proyecto presentado en el correspondiente procedimiento administrativo de contratación.
- La Comisión será competente como agente mediador en conflictos graves que pudieran ocasionar las personas residentes.
- Estudiar especialmente las peticiones de ingreso de mujeres con hijos/as que presenten, por la edad o circunstancias especiales, mayor complejidad su convivencia en el Centro con el resto de mujeres y menores residentes.
- Cualquier otra que sea necesaria para el buen funcionamiento de la Casa.

#### C) REQUISITOS QUE DEBE REUNIR LA ACOGIDA DE LAS USUARIAS Y SUS HIJOS/AS.

La Casa de Acogida estará permanentemente atendida durante todos y cada uno de los días naturales del año y las 24 horas de cada día, por personal contratado por la Entidad adjudicataria de tal modo que ante un nuevo ingreso el personal del Centro realizará como mínimo las siguientes actuaciones:

- Enseñar las dependencias de la Casa y sus respectivos usos y funciones.
- Acomodar a la mujer y sus hijos/as, si los hubiere, en las dependencias que se les han asignado desde los criterios de unidad familiar y respeto a la intimidad personal. A tal fin se les hará entrega de un juego de sábanas, toallas y demás utensilios personales.
- Hacer entrega a la mujer de un escrito de las normas de régimen interno que serán de aplicación en la Casa de Acogida. La mujer deberá aceptar y firmar dichas normas.
- Exposición en un tablón de horarios de desayuno, comidas y cenas, así como distribución entre todas las mujeres de turnos para la realización de las labores de la Casa (cocinar, limpiar, etc.).
- Recordar el carácter voluntario de la estancia en la Casa.
- Recordar la responsabilidad que cada mujer continúa ejerciendo sobre sus hijos y su comportamiento, y que aquélla no se modifica ni se sustituye por la responsabilidad del personal del Centro.
- Información sobre las normas de entrada y salida del Centro y modo de utilización de las llaves de acceso a las dependencias personales y familiares.

#### D) OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS.

- No difundir la dirección, teléfono u otro modo de identificación del Centro a amigos, conocidos y familiares, por motivos de seguridad.
- Comunicar al personal del Centro la dirección y teléfono de la empresa dónde trabaja, si se da esta circunstancia, para facilitar la comunicación ante cualquier emergencia.
- No recibir visita de persona alguna en las dependencias de la Casa de Acogida.
- Informar al personal de la Casa de Acogida sobre el tiempo aproximado que prevé estar ausente de la misma, cada vez que salga.
- Aceptar el régimen de horarios del servicio y de entrada y salida y velar por su cumplimiento.
- Colaborar en el mantenimiento de las condiciones de limpieza, higiene y orden de la Casa, según lo previsto en las normas de régimen interior.
- Realizar las labores de cocina, limpieza e higiene con arreglo a las normas de organización establecidas por los responsables de la Casa.
- Observar las normas de respeto y cortesía, planteando los posibles problemas de convivencia al personal del Centro.
- Devolver la ropa y demás utensilios que la hayan entregado al ingresar o durante su estancia en la Casa.
- Complimentar un escrito, en el supuesto de abandono voluntario de la Casa, expresando la fecha exacta y el motivo que justifique la salida.

### **VI.- DIRECCIÓN DEL SERVICIO.**

Corresponde al Ayuntamiento de Talavera de la Reina la dirección del servicio público de Casa de Acogida. La organización, prestación y ejecución del programa corresponderá a la Entidad adjudicataria.

El Ayuntamiento supervisará a través de la Concejalía-Delegada de Servicios Sociales, Igualdad, Coordinación con el Gabinete de Presidencia y Relaciones Institucionales, la prestación del servicio, al objeto de que se adecúe a los fines y objetivos perseguidos.

Esta facultad comprende:

- Aprobación del programa de Casa de Acogida.
- Aprobación de todas las actividades realizadas por la Casa de Acogida.

- Aprobación de las normas de régimen interno, previamente elaboradas por el Instituto de la Mujer o, en su defecto, por la Entidad adjudicataria y a propuesta de la Comisión de Valoración.
- Cumplimiento de los criterios de admisión establecidos por el Instituto de la Mujer, así como los instrumentos y documentos necesarios para llevarlo a cabo, causas de abandono de la Casa por parte de las usuarias y aprobación de dicha salida, todo ello previa petición y redacción de la Comisión de Valoración del Servicio.
- Seguimiento del funcionamiento del servicio a través de reuniones periódicas con los responsables de la Casa, a través de fichas estadísticas y memoria anual que la Entidad adjudicataria deberá remitir al Ayuntamiento.
- Control y fiscalización del gasto de la Casa de Acogida.
- Cualesquiera otras que se contengan en el Pliego de Cláusulas económico-administrativas y en la legislación vigente, que redunden en beneficio del Servicio.

## **VII.- PERSONAL QUE PRESTARÁ SUS SERVICIOS EN LA CASA DE ACOGIDA.**

La Entidad adjudicataria dispondrá del personal necesario que prestará sus servicios en la Casa de Acogida.

La contratación del personal se realizará de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo noveno de la Orden 163/2017, de 19 de septiembre, de la Vicepresidencia Primera, por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones para la gestión del funcionamiento de los centros de la mujer y los recursos de acogida en Castilla La Mancha.

En base a la normativa anterior, en el recurso de acogida se contratará al siguiente personal para la prestación del servicio de Casa de Acogida, con los perfiles, titulaciones y jornadas de trabajo:

- 1 plaza de psicóloga/a. Licenciatura en Psicología. Jornada completa 40 horas.
- 1 plaza de Trabajador/a Social, que realizará funciones de coordinación del servicio. Diplomatura en Trabajo Social o equivalente. Jornada completa 40 horas.
- 6 plazas de Educador/a-Cuidador/a. Diplomatura en Educación Social y/o equivalente o experiencia laboral acreditada de al menos cuatro años en recurso de acogida de mujeres víctimas de violencia de género. Jornada completa 40 horas.

Para ello podrá utilizar cualquier modalidad contractual a tenor de la legislación laboral vigente, siempre que el servicio pueda estar cubierto todos los días del año y las 24 horas del día.

Estos profesionales dependerán orgánica y funcionalmente de la Entidad, sin que tengan ninguna vinculación de tipo laboral con el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina, ni con el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

Dichos trabajadores prestarán sus servicios en coordinación y tendrán el apoyo técnico del Centro de la Mujer.

## **VIII.- RELACIONES ENTRE LA CORPORACIÓN Y LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

### **A) FUNCIONAMIENTO Y COORDINACION.**

Dadas las características del Servicio es indispensable que éste se preste en un clima de confianza y seriedad que van más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación entre Ayuntamiento y Entidad sea fluida y continua, lo que supone:

- La Entidad nombrará y dará órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones de la Casa de Acogida.
- La Entidad nombrará un/a coordinador/a que será el interlocutor válido ante el Ayuntamiento.
- El Ayuntamiento librará órdenes de pago mensuales a la Entidad siempre que ésta justifique el gasto realizado.
- Se creará una Comisión Mixta formada por dos miembros del Instituto de la Mujer, dos miembros del Ayuntamiento y dos miembros de la Entidad, para hacer un seguimiento de la ejecución del programa, así como para dar cumplimiento al convenio de colaboración que se firme.
- Al ser un servicio de ámbito regional, financiado en parte, por la Junta de Comunidades, se firmará un Convenio de Colaboración al objeto de fijar los objetivos y su cumplimiento, debiendo establecer las obligaciones de cada parte.

El contenido de dicho Convenio será aplicable a la prestación del Servicio, junto con el Pliego de Cláusulas económico-administrativas y demás leyes de aplicación.

### **B) SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

- La Entidad deberá confeccionar todos los documentos que en cada momento pueda exigir el Instituto de la Mujer y el Excmo. Ayuntamiento

- de Talavera de la Reina, en relación con ingresos, bajas, datos estadísticos, comisiones de seguimiento y demás impresos que se puedan establecer.
- La Entidad adjudicataria deberá realizar una Memoria Anual de actividades que remitirá al Ayuntamiento y que deberá adaptarse al contenido establecido por el Instituto de la Mujer, tanto en cuanto a su estructura, como a su evaluación.
  - La Entidad adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento y del Instituto de la Mujer toda la información que solicite en un determinado momento, independientemente de las informaciones señaladas en los párrafos anteriores.

Talavera de la Reina, a 13 de agosto de 2018.



centro de la  
**mujer**  
Castilla-La Mancha

Fdo: Fco. Javier Cuadrado González.

Jefe de Sección del Centro de la Mujer.

C/. Segurilla, 35  
Tfno. 925 72 13 19  
45600 TALAVERA DE LA REINA (Toledo)