



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS EN DIFICULTAD SOCIAL CON PROBLEMÁTICA DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

I- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Esta actuación tiene por objeto la contratación de la gestión de atención psico-social y educativa, dirigida a las mujeres y sus hijas e hijos en situación de dificultad social asociada a problemáticas derivadas de la desigualdad de género que desde el Servicio Municipal de Atención a la Mujer (en adelante SMAM) del Ayuntamiento de Pamplona se plantea realizar a través del Programa “Date una oportunidad”.

II- FUNDAMENTACIÓN.

El programa “Date una Oportunidad. Tienes apoyos” inicia su andadura en 1996. Este Programa formó parte de una serie de actuaciones en el marco de un Programa Municipal de lucha contra la Pobreza y la Exclusión. Desde entonces el programa se ha ido conformando y evolucionando, conforme han ido surgiendo nuevas demandas y necesidades.

Este programa se ha consolidado como recurso estable dependiente del Servicio de Atención a la Mujer, e integrado desde el año 2006 dentro de la estructura municipal del Área de Servicios Sociales, Acción comunitaria y deporte.

MARCO NORMATIVO

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales estructura el sistema público de servicios sociales –artículo 28- en dos niveles: los Servicios Sociales de base o de Atención Primaria y los Servicios Sociales especializados o de atención especializada, en el que estaría situado el Servicio Municipal de Atención a la Mujer. El artículo 34 del texto legal los define textualmente de la siguiente manera: “aquellos cuyas prestaciones implican intervenciones de carácter sectorial, atendiendo a la tipología de las necesidades, que requieran una especialización técnica o la disposición de recursos determinados”. Señala el precepto que “se organizarán en forma de red sobre el territorio atendándose al principio de descentralización, a las características de los núcleos poblacionales y a la incidencia de las necesidades a las cuales sirvan. El acceso a ellos se producirá previa atención



en el Servicios Social de Base correspondiente, salvo en aquellos casos que se establezcan reglamentariamente”.

Por otra parte, la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, regula en su Título V los recursos y servicios de atención y recuperación. El artículo 31 establece el derecho de las mujeres supervivientes a recibir una atención integral encaminada a su completa recuperación, previsión que se completa con la regulación de dicha atención en el artículo 36. El artículo 33 dispone que “la red de atención y recuperación es el conjunto coordinado de recursos y servicios públicos de carácter gratuito cuya finalidad es desarrollar las actuaciones previstas en el artículo 31”. En el artículo 32 se fijan los siguientes principios rectores de la red de atención integral:

1. **Finalidad** Los centros y servicios que conforman la red de atención integral tienen como finalidad básica apoyar a las mujeres en su proceso de recuperación, empoderamiento y búsqueda de la plena autonomía.
2. **Perspectiva de género.** En la totalidad de los centros y servicios que conforman los recursos de atención integral se realizará el trabajo desde una perspectiva de género.
3. **Interdisciplinariedad y especialización.** Los equipos profesionales de los recursos tendrán un perfil interdisciplinar y la especialización necesaria para intervenir con diferentes tipologías de violencia contra las mujeres (violencia en la pare-ja/ex-pareja, violencia sexual, trata de mujeres) y atendiendo a la especificidad de las mismas.
4. **Coordinación y trabajo en red.** Los equipos profesionales de los recursos que intervengan con las mujeres supervivientes de violencia trabajarán de forma coordinada.
5. **Accesibilidad de la información y la atención.** Las mujeres supervivientes tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los recursos, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas.
6. **Evaluación.** El organismo prestador del servicio deberá disponer de un sistema de evaluación del ejercicio profesional, que incluya un cauce accesible para recoger el grado de satisfacción de las mujeres supervivientes con la atención recibida

La Cartera de Servicios Sociales recoge como prestaciones garantizadas los servicios

- Pisos residencia, (H.3) cuyo objeto es el de “atención integral en vivienda normalizada cuya finalidad es apoyar las necesidades de mujeres que han desarrollado una trayectoria de recuperación con vivienda, acompañamiento y



- atención integral a mujeres supervivientes en su proceso de integración en la sociedad y de plena autonomía”
- Servicio de acogida para víctimas de trata (H.4) servicio que facilita el acogimiento temporal a mujeres víctimas de trata y sus hijas e hijos para garantizar su seguridad personal y su recuperación. La atención abarca aspectos psicológicos, sociolaborales y jurídicos.

El Ayuntamiento cuenta a su vez con una Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a Mujeres y a sus hijos e hijas en situación de dificultad social del municipio de Pamplona.

III- POBLACIÓN DESTINATARIA DEL PROGRAMA “DATE UNA OPORTUNIDAD”

El Programa va dirigido a mujeres que se encuentran en alguna de las siguientes situaciones:

- Padecer violencia de género que no requiera especiales medidas de seguridad, pero sí una intervención dirigida a la recuperación de ellas y de sus hijos/as, así como actuaciones para prevenir dicha violencia en el futuro.
- Estar inmersas en procesos de separación con convivencia conflictiva y/o no apropiada para sus hijos e hijas, y que aconseje la salida temporal del domicilio.
- Encontrarse en procesos de abandono de la prostitución.
- Necesidad de adoptar medidas de protección (separación) hacia los/as menores, por la detección de indicios de maltrato o abusos sexuales por parte del progenitor u otro adulto perteneciente al entorno familiar con el que conviviese.
- Mujeres gestantes o con hijos menores en situación de gran vulnerabilidad que no cuentan con recursos económicos y de vivienda propios, y que deben afrontar su embarazo y maternidad en solitario por carecer de apoyos familiares y/o sociales, o por resultar éstos insuficientes.
- Mujeres que, encontrándose en alguno de los supuestos anteriores, deban afrontar solas o con apoyos insuficientes, carencias en diferentes ámbitos de sus vidas:
 - Personal (baja autoestima, fragilidad emocional, dificultad para la toma de decisiones...).
 - Familiar (abandono, rupturas traumáticas, violencia de género, dificultades en la crianza de sus hijos e hijas)



- Precariedad económica.
- Escasa formación y desempleo o precariedad laboral.
- Falta de alojamiento.

En cualquier caso, serán susceptibles de inclusión en el “Programa Date una Oportunidad” aquellas mujeres que se encuentren en situaciones excepcionales, previa valoración por parte del equipo del Servicio Municipal de Atención a la Mujer.

Las destinatarias del “Programa Date una Oportunidad” serán mujeres con la capacidad y recursos personales necesarios para que, desde su compromiso y con la ayuda necesaria, puedan realizar su itinerario de incorporación social y promoción personal.

CRITERIOS DE EXCLUSION

No se incluirán en el “Programa Date una Oportunidad” a aquellas mujeres que presenten un consumo abusivo de sustancias tóxicas y/o trastornos mentales severos, por considerar que deben ser atendidas en otros servicios o programas específicos.

INTENSIDAD

Hasta 24 meses. Previa valoración y fundamentación del Equipo DUO y SMAM podrá excepcionalmente ampliarse el plazo de atención.

La intervención puede realizarse en los alojamientos municipales o en el domicilio de la unidad familiar.

IV- OBJETIVOS

A. GENERALES

Proporcionar a mujeres con hijos e hijas en situación de dificultad social un acompañamiento y una intervención integral de tipo psico-social y educativa que les permita llevar a cabo un proceso de incorporación social y alcanzar una mayor estabilidad tanto en lo personal, como en aspectos básicos, como el alojamiento, cobertura de necesidades etc. teniendo en cuenta la perspectiva de género.

B. ESPECÍFICOS

Objetivos específicos del Programa Date Una Oportunidad, por Áreas de



Intervención:

1.- Competencias personales:

- Adquirir y/o afianzar por parte de las mujeres y de sus hijos e hijas hábitos, destrezas y recursos para el manejo de la vida diaria.
- Favorecer la autonomía personal, y motivar a las mujeres hacia el cambio para superar las dificultades que presenten.
- Mejorar la autoestima de las mujeres.
- Apoyo para alcanzar un mayor equilibrio emocional.
- Facilitar la recuperación de mujeres que han sufrido violencia de género y/o hayan vivido situaciones de desigualdad.
- Posibilitar la prevención de que en el futuro las mujeres y los/as menores repitan patrones de relación de tipo sexista y/o racista.

2.- Relaciones familiares:

- Favorecer y fomentar unas relaciones materno-filiales saludables.
- Adquirir por parte de las mujeres habilidades para la resolución de los conflictos familiares.
- Favorecer la toma de conciencia sobre los aspectos que conforman unas relaciones de pareja satisfactorias e igualitarias.

2.1.- Respecto de las madres.

- Observar y potenciar las capacidades parentales.
- Proporcionar a las madres pautas de interacción con los menores, orientadas a garantizar las necesidades básicas de las hijas e hijos, tales como los cuidados físicos, disposición de figuras de apego con las que establecer relaciones afectivas positivas y estables, experiencias emocionales acordes a las necesidades de cada periodo evolutivo, apego y vinculación afectiva a sus hijos e hijas; empatía; modelos de crianza; etc.
- Supervisar la cobertura de necesidades básicas hacia los hijos e hijas.
- Fomentar un estilo saludable de pautas y criterios educativos hacia sus hijos e hijas.
- Fomentar una parentalidad positiva.
- Favorecer la toma de conciencia sobre la responsabilidad y obligaciones que comporta la maternidad.
- Facilitar el aprendizaje básico de los cuidados que requieren los bebés: alimentación, sueño, higiene, juegos, etc.
- Facilitar el aprendizaje de los aspectos fundamentales del desarrollo de los menores de acuerdo a su ciclo evolutivo: desarrollo afectivo,



psicomotor, cognitivo, relacional.

- Estudiar y poner en marcha las medidas necesarias para la conciliación familiar.

2.2.- **Respecto de las/os hijas e hijos**

- Realizar una valoración psicosocial de los/as hijos/as de las mujeres atendidas y diseñar la recuperación e intervención específica con cada uno/a de ellos/as, teniendo en cuenta los recursos de la red.
- Detectar posibles carencias y/o dificultades de los niños y niñas e intervenir para paliarlas, directamente y/o en coordinación con la red.
- Establecer planes de actuación en base a las necesidades detectadas y en colaboración con los recursos y servicios implicados y/o necesarios.

3.- **Vivienda.**

- Fomentar las habilidades para un mantenimiento adecuado de la vivienda.
- Orientación en la búsqueda de alojamiento para la salida del Programa.

4.- **Formativo laboral.**

- Orientar sobre actividades formativas tanto para la adquisición de conocimientos básicos (aprendizaje del idioma, alfabetización, competencias básicas), como para mejorar su cualificación para el acceso al mercado laboral.
- Motivar y orientar hacia la búsqueda activa de empleo a lo largo del tiempo de estancia en el programa y acorde a la pertinencia del proceso personal, familiar y social de cada situación.
- Valorar las capacidades de inserción laboral en colaboración con los servicios municipales.
- Orientar y derivar a los servicios de inserción laboral previa valoración de competencias y oportunidad

5.- **Salud.**

- Proporcionar el conocimiento de los recursos socio sanitarios existentes en la comunidad y fomentar el buen uso de los mismos.
- Fomentar hábitos saludables.
- Facilitar formación básica sobre alimentación, nutrición, elaboración de comidas, higiene personal y familiar, y seguridad personal.
- Proporcionar formación básica sobre sexualidad y planificación familiar.
- Apoyar a las madres en las revisiones pediátricas, en los casos que sea necesario.
- Detección de conductas de riesgo y aportar elementos de prevención.
- Proporcionar durante el período de gestación una situación material y emocional lo más favorable posible para garantizar la salud tanto de la



madre como de la criatura.

6.- **Organización económica.**

- Fomentar la planificación de los gastos acordes a los ingresos que obtiene la unidad familiar.
- Conocer y apoyar una gestión adecuada de ingresos-gastos familiares durante la estancia en el Programa y planificar un ahorro que facilite la salida del mismo.

7.- **Marco relacional y socializador.**

- Favorecer una incorporación adecuada atendiendo a las peculiaridades étnicas y culturales de las mujeres integrantes del Programa.
- Potenciar el acercamiento y la incorporación de las mujeres a actividades que se desarrollen en la comunidad de cara al establecimiento de las relaciones sociales y de ocio.
- Potenciar la comunicación y relación de las mujeres con otras personas, y la interacción de sus hijos e hijas con otros niños y niñas.
- Favorecer el establecimiento de relaciones y apoyos entre las usuarias del Programa.

8.- **Marco legal.**

- Acompañar en los procesos legales abiertos dirigidos hacia cuestiones como: procesos penales por violencia de género, reconocimiento de paternidad, regulación de guarda y custodia, regulación de pensión por alimentos y régimen de visitas, incumplimientos de las obligaciones parentales, divorcio, regularización de la estancia en nuestro país, etc.

V- **FUNCIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA**

Son funciones de la entidad adjudicataria:

- Desarrollar el programa en las condiciones técnicas, temporales y económicas exigidas en el pliego de condiciones particulares y en el presente Pliego de prescripciones técnicas.
- Aportar los recursos personales y técnicos necesarios para la ejecución del contrato.
- Designar por parte de la entidad una persona coordinadora, con titulación de TS o ES.
- Aportar cuanta información oral y escrita sea requerida desde los servicios técnicos municipales orientada a la evaluación del Programa y de la evolución de los casos.
- Velar por el cumplimiento de las normas de régimen interno de los



alojamientos asignados al Programa.

- Observar los principios de confidencialidad y secreto profesional, así como las medidas específicas de protección de datos exigidas por este Ayuntamiento.
- Elaborar el soporte documental a utilizar para la recogida de información al inicio, durante y al cierre de la intervención.
- Diseñar un sistema de evaluación del Programa.
- Garantizar la cobertura de necesidades básicas de las mujeres y menores (alimentación, higiene, farmacia, vestido, transporte etc.) en unidades familiares no susceptibles de acceso a recursos y prestaciones vigentes a nivel estatal, foral y/o local. Estos gastos denominados "Gastos de necesidad básica" para cobertura de dichas necesidades básicas serán gastos a satisfacer por el adjudicatario.
- Presentar mensualmente un informe de actividad en el que conste; nº de casos atendidos (mujeres e hijos/as), índice de ocupación de los alojamientos, nº de casos en atención psicológica, actividades grupales y nº de ayudas para la cobertura de necesidades básicas de mujeres y menores, en caso que no tengan acceso a ningún recurso y prestación económica.
- Realizar memoria anual de las actuaciones realizada con evaluación de las mismas, así como perspectivas de futuro que deberá ser presentado antes del 31 enero del año siguiente. En la misma constarán: nº de casos atendidos y características socio-demográficas, motivos de incorporación al Programa, nº de cierres y motivo, duración de las intervenciones, índice de ocupación, grado de cumplimiento de objetivos, grado de satisfacción de las usuarias, principales actuaciones en la intervención individual y grupal, ayudas concedidas para la cobertura de necesidades básicas de mujeres y menores, en caso que no tengan acceso a ningún recurso y prestación económica, régimen de vivienda de las usuarias al finalizar el programa, fuente de ingresos y uso de prestaciones (municipales, del Gobierno de Navarra...) de las usuarias, formación recibida por los profesionales del equipo de la entidad adjudicataria y propuestas de mejora.
- Realización de asambleas con las mujeres acogidas, al menos dos al año, para recordar la normativa, escuchar sugerencias y tratar temas de interés común.

Intervención en los casos

- Programar con cada caso un plan personalizado de intervención para la unidad familiar en el plazo máximo de dos meses (diferenciando los objetivos y actividades que van dirigidos a las mujeres, a sus hijos e hijas y la relación entre ambos). Este plan se realizará sobre la base de la



información facilitada y a los objetivos establecidos desde el Servicio Municipal de Atención a la Mujer, que será quien designe las usuarias que accederán al Programa. Dicho plan se irá revisando y modificando en la medida en que varíen las circunstancias y necesidades de cada usuaria y/o sus hijos e hijas.

- Elaborar trimestralmente un informe de seguimiento para cada caso. Dicho informe recogerá una síntesis de las diferentes actuaciones realizadas por ámbitos de intervención y el estado de consecución de los objetivos.
- La atención a los niños y niñas, cuando las madres usuarias del Programa no puedan hacerlo por motivos laborales y/o de enfermedad o formativas pertinentes para la intervención que se realiza, y en tanto no se tramite el recurso adecuado.
- Realizar las entrevistas y visitas a los domicilios, necesarias para llevar a cabo la intervención.
- Acompañar a las usuarias y a sus hijas e hijos en la realización de gestiones o en entrevistas con otros profesionales siempre que se considere necesario.
- Realizar apoyo y contención emocional.
- En los procesos de cierre, elaboración de un informe final que contenga la evaluación y la síntesis de la intervención. La adjudicataria procurará que la usuaria se dé de baja en el padrón municipal.
- Atender las situaciones de urgencia que se puedan presentar; se entiende por urgencias, situaciones sobrevenidas en las que pueda haber riesgo de daño para la usuaria y/o los menores a su cargo, (enfermedad de la madre y/o de algún menor, accidente, incendio, robo, conflicto entre usuarias, abandono a menores etc).
- Ante hechos de gravedad (incendios, robo, agresiones, abandono de menores, etc.), el equipo informará al SMAM con la mayor brevedad posible y elaborará un parte de incidencias en que se recoja lo sucedido y la intervención llevada a cabo.
- Cada caso será revisado por parte de la gestora del caso del SMAM y la educadora referente cada 6 meses, para replantear objetivos, evolución y perspectiva.
- Trabajar con las mujeres, en el ámbito individual y grupal actitudes, creencias y comportamientos que permitan establecer relaciones con el otro sexo basadas en el respeto y la igualdad.
- Diseño, organización y ejecución de talleres y actividades grupales dirigidos a las mujeres con diferentes temáticas sobre la base de los objetivos de intervención. En dichas actividades podrán participar otras usuarias del SMAM. Así mismo se contemplará la posibilidad de participar en actividades de tipo comunitario en el ámbito de actuación de este



Programa.

- Devolución de la documentación referente al caso al SMAM una vez finalizada la permanencia en el programa.

-

Coordinación de la Entidad y el SMAM:

- Elaborar los protocolos, formas de registro de datos e instrumentos necesarios para desarrollar sus funciones de programación, información, coordinación y evaluación.
- Mantener reuniones periódicas con los profesionales del SMAM para el seguimiento del desarrollo del Programa. Con carácter general se mantendrá al menos, una reunión, al menos, cada 3 meses entre la coordinadora de la entidad adjudicataria y la responsable del SMAM.
- Disponibilidad para participar en propuestas de formación y supervisión que se hagan desde el SMAM.
- Participar en las sesiones de seguimiento del contrato por una comisión compuesta por el responsable de la entidad adjudicataria, responsable del SMAM y la dirección del Área o persona en la que ésta delegue.
- Aceptar que puedan participar en los programas alumnas y alumnos que desarrollan sus prácticas en el SMAM.

VI- FUNCIONES DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA MUJER.

Son funciones del Servicio Municipal de Atención a la Mujer:

- Elaborar un informe escrito para la derivación de casos nuevos donde se establecerán los objetivos de intervención, previamente acordados con la usuaria.
- Realizar el seguimiento de los procesos de intervención y la gestión del caso.
- Decidir la incorporación y la finalización con cada caso, así como la intensidad de intervención.
- Llevar a cabo la coordinación con la responsable del equipo contratado.
- Realizar el control y evaluación de la gestión contratada, junto con la persona responsable del Área.
- Participar en las asambleas con las mujeres acogidas.

VII- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Son derechos de las usuarias:

- a) El de ser informadas de las normas y funcionamiento interno del servicio.



- b) Recibir la prestación del servicio, con el contenido y la duración que en cada caso se considere oportuno.
- c) El respeto a sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- d) El de no ser discriminadas por razón de nacimiento, raza, religión, ideología, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- e) El respeto a la dignidad de su persona, a la autonomía de su voluntad y a su intimidad.
- f) El respeto escrupuloso del secreto profesional y el de la utilización de sus datos de carácter personal según lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- g) El de participación en la distribución y ejecución de las tareas.
- h) El de ser informadas y asesoradas acerca de los recursos sociales existentes.
- i) Opinar y presentar sugerencias para el mejor funcionamiento del servicio.

Son deberes de las usuarias:

- a) Respetar las normas comunes de convivencia.
- b) Guardar el anonimato sobre otras personas acogidas, así como guardar secreto sobre la ubicación física de las instalaciones.
- c) Respetar a las compañeras y personal adscrito al servicio.
- d) Ser responsable del buen uso y normal funcionamiento de los objetos comunes.
- e) Participar en el reparto y ejecución de las tareas comunes.
- f) Realizar las gestiones oportunas tendentes a conseguir la normalización de su situación personal y favorecer su reintegración social.
- g) El cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el Servicio.
- h) Firmar el Protocolo de incorporación al Programa de Intervención con carácter previo al inicio del Servicio.
- i) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte al seguimiento del Programa.
- j) Responsabilizarse y cuidar de los niños y niñas a su cargo.
- k) Comunicar la salida del Programa con la antelación que, atendidas las circunstancias concurrentes, lo permita.



VIII- FIGURAS PROFESIONALES QUE HAN DE CONTEMPLARSE y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

El equipo profesional que gestione el Programa deberá estar compuesto por:

- Un/a licenciado/a en Psicología. Jornada completa
- Un/a Diplomado/a Trabajador/a Social. Jornada completa
- Seis profesionales a jornada completa con titulación en Diplomatura o Grado en Educación Social (Título universitarios u homologación por el colegio profesional correspondiente para el desarrollo de dichas competencias), Técnicas/os Superiores en Integración Social, o Técnicas/os Especialistas en Adaptación Social.

La entidad adjudicataria designará de entre las personas del equipo con titulación en Diplomatura o Grado equivalente, la figura de Coordinadora, cuyas funciones serán:

- Recibir los casos derivados desde el SMAM.
- Asignar las intervenciones a los educadores de la entidad adjudicataria.
- Supervisar y apoyar a los/las educadores/as, junto a la psicóloga del equipo de la entidad adjudicataria.
- Ser interlocutor/a con el SMAM para realizar la evaluación del Programa.

Funciones de la figura de Psicóloga:

- Apoyar técnicamente y supervisar el trabajo del educador/a junto con la coordinadora
- Garantizar la aplicación y cumplimentación correctas de los instrumentos para la evaluación del Programa.
- Colaborar en el desarrollo y planificación del programa.
- Favorecer la formación continua y especialización en intervención necesaria para el desarrollo del trabajo que realizan las educadoras y educadores
- Atender las situaciones que se susciten en el ámbito de su competencia



- Diseñar junto con el SMAM y el equipo DUO acciones y actividades conducentes a la consecución y los objetivos planteados con las mujeres y sus hijos, en el plano individual, familiar y social.
- Participar en la elaboración y evaluación de los planes de caso
- Valorar junto con el equipo la situación de los menores y dar traslado cuando se requiera una valoración o intervención de mayor magnitud.
- Orientar y asesorar a los profesionales municipales del Programa de Infancia cuando así lo requieran en el ámbito de su competencia en los casos que les ocupe
- Colaborar en la formación de profesionales a petición de la persona responsable del PAIF
- Atender consultas del órgano gestor del programa de Infancia, Familia y SMAM cuando se considere un valor añadido el juicio técnico de esta profesional

Todo el equipo desarrollará su actividad profesional con disponibilidad y flexibilidad horaria suficiente para adaptarse a las necesidades que se presenten; dicha disponibilidad engloba por un lado, la actuación ordinaria que debe garantizar la atención presencial en turnos de mañana y tarde, y que incluirá el fin de semana y días festivos para adaptarse a las necesidades de atención de las mujeres y de sus hijos e hijas; por otro lado, también engloba las actuaciones de urgencia (según el apartado V- "Intervención en los casos" de este Pliego de prescripciones técnicas), necesarias para atender situaciones de crisis y urgencia las 24 horas, con el objeto de, si es preciso, proporcionarles apoyo, control y contención. El equipo de profesionales también deberá desarrollar su intervención con una flexibilidad horaria que cubra las necesidades de intervención de las usuarias.

El adjudicatario deberá presentar en el plazo de un mes, desde el inicio de la actividad la propuesta de prestación del servicio, con el calendario laboral anual y jornada semanal de conformidad con la normativa laboral o convencional que resulte de aplicación, con detalle, de las funciones y actividades de los trabajadores/as contratados por jornada y categoría laboral.

En caso de que vaya a participar voluntariado en alguna de las actividades se informará al SMAM.