



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DATE UNA OPORTUNIDAD (DUO) DE ATENCIÓN A MUJERES Y A SUS HIJOS E HIJAS EN SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL Y DESIGUALDAD DE GÉNERO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA.

I.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Esta actuación tiene por objeto la contratación de la gestión del programa *Date Una Oportunidad (DUO)*, dependiente del Servicio Municipal de Atención a la Mujer (SMAM). Dicho programa presta atención psico-social y educativa a las mujeres y sus hijas e hijos en situación de dificultad social y desigualdad de género, que les permita llevar a cabo un proceso de incorporación social.

II.- FUNDAMENTACIÓN.

El programa *Date una Oportunidad. Tienes apoyos* se inicia en 1996. Este programa formó parte de una serie de actuaciones en el marco del Programa Municipal de lucha contra la Pobreza y la Exclusión. Desde entonces se ha ido conformando y evolucionando, en función de las nuevas demandas y necesidades detectadas.

Este programa se ha consolidado como recurso estable dependiente del SMAM, e integrado desde el año 2006 en la estructura municipal del Área de Acción Social.

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 de ámbito general, aprobada el 30 de marzo del 2019 mediante Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo, recoge como prestaciones garantizadas los servicios:

1. 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"
- 2.- 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, socio laborales 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 mayores de 16 años empadronadas en Pamplona y sus hijos/as, en situación de dificultad social,¹ y que se encuentran en alguno de estos supuestos:

- Violencia de género que, sin requerir medidas de seguridad específicas, necesiten una intervención orientada a la recuperación personal.
- Situación de prostitución y/o trata con hijos/as que requieran acompañamiento y apoyo para su incorporación social.
- Gestantes que deban afrontar su embarazo y maternidad en solitario por carecer de apoyos familiares y/o sociales.
- Procesos de toma de decisiones respecto a la continuidad de la relación de pareja cuando la convivencia sea conflictiva y/o no apropiada para sus hijos e hijas, y se aconseje la salida temporal del domicilio.
- Atención externa a mujeres que, residiendo en un recurso habitacional independiente, se encuentren en algunas de las circunstancias descritas anteriormente.

Las mujeres destinatarias del programa pueden seguir dos modalidades: Externa en sus propios domicilios. Internas: residiendo en recursos habitacionales municipales.

En cualquier caso, serán susceptibles de inclusión en el DUO, aquellas mujeres que se encuentren en situaciones excepcionales, previa valoración por parte del equipo del SMAM.

Las destinatarias del *Programa DUO* serán mujeres con la capacidad y recursos suficientes para que, desde su compromiso y con el apoyo necesario, puedan realizar su itinerario de incorporación social y promoción personal.

CRITERIOS DE EXCLUSION.

Quedarán excluidas del acceso al programa aquellas mujeres que presenten:

- a) Consumo activo de sustancias psicoactivas que dificulte un proceso de intervención adecuado en el marco de este programa.
- b) Trastornos mentales que dificulten el proceso de intervención desde el programa.

DURACIÓN DE ESTANCIA EN EL PROGRAMA.

La intervención puede realizarse en los alojamientos municipales (régimen interno) o en el domicilio de la unidad familiar (régimen externo).

La estancia máxima será de 24 meses en régimen interno. Previa valoración de los equipos DUO y SMAM, podrá excepcionalmente ampliarse el plazo de atención hasta los 3 años, pasando a régimen externo.

¹ Se entiende por *dificultad social* mujeres que deben afrontar solas o con apoyos insuficientes carencias en alguno de estos ámbitos: personal, social, económico, formativo-laboral y de alojamiento.



INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN.

La intensidad del acompañamiento variará en función de las necesidades de cada familia o persona participante. Orientativamente, las sesiones de trabajo tendrán una periodicidad semanal.

En ausencia temporal de la familia o dependiendo de circunstancias especiales se podrá aplazar la atención presencial, pero siempre se deberá mantener contacto, aunque sea por medios telefónicos o telemáticos.

Si la ausencia de la figura educativa de referencia se prolonga más de quince días, se deberá cubrir el acompañamiento a la familia mediante otro educador/a del equipo.

IV.- OBJETIVOS.

GENERALES.

- Mejorar las condiciones de vida de las mujeres y de sus hijos e hijas.
- Proporcionar a las mujeres en situación de dificultad social, y a sus hijos e hijas, acompañamiento e intervención psico-social y educativa que les permita llevar a cabo un proceso de incorporación social. La intervención se llevará a cabo con perspectiva de género.

ESPECÍFICOS.

1.- Ámbito personal:

- Adquirir y/o afianzar por parte de las mujeres y de sus hijos e hijas hábitos, destrezas y recursos que favorezcan su autonomía personal.
- Potenciar su bienestar emocional.
- Facilitar la recuperación de mujeres que han sufrido violencia y/o relaciones de desigualdad por motivos de género.
- Favorecer la toma de conciencia sobre los aspectos que conforman unas relaciones de pareja satisfactorias e igualitarias para prevenir la repetición de patrones sexistas.

2.- Ámbito familiar:

- Favorecer y fomentar unas relaciones materno-filiales saludables.
- Adquirir por parte de las mujeres habilidades para la resolución de los conflictos familiares.

2.1.- Respecto de las madres:

Observar y fomentar las capacidades parentales orientadas a:

- Cubrir las necesidades básicas físicas, emocionales y sociales de sus hijas e hijos.
- Favorecer un estilo saludable de pautas y criterios educativos hacia los hijos e hijas, fomentando una parentalidad positiva.



- Facilitar el aprendizaje de los aspectos fundamentales del desarrollo de los menores de acuerdo a su ciclo evolutivo: desarrollo afectivo, psicomotor, cognitivo, relacional.
- Apoyar y orientar la responsabilización de la atención y cuidado de sus hijos e hijas, incluyendo 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, en colaboración con los recursos de la red.
- Favorecer una adecuada integración escolar de los y las menores.

3.- **Ámbito de la vivienda:**

- Fomentar las habilidades para un mantenimiento adecuado de la vivienda.
- Apoyar y orientar la búsqueda de alojamiento para la salida del Programa.

4.- **Ámbito Formativo laboral.:**

- Orientar sobre actividades formativas para la adquisición de conocimientos básicos (aprendizaje del idioma, alfabetización, competencias básicas) y para la mejora de cualificación para el acceso al mercado laboral.
- Motivar y orientar la búsqueda activa de empleo acorde al proceso personal, familiar y social de cada mujer.

5.- **Ámbito de Salud:**

- Facilitar el conocimiento de los recursos socio sanitarios existentes en la comunidad y fomentar el buen uso de los mismos.
- Fomentar hábitos de vida saludables, facilitando formación básica en alimentación, higiene, seguridad, ejercicio etc.
- Proporcionar formación básica sobre sexualidad y planificación familiar.
- Acompañar a las madres en las revisiones pediátricas, en los casos que sea necesario.
- Detectar 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. Ámbito económico:

- Fomentar una gestión adecuada de ingresos familiares planificando un ahorro que facilite la salida del programa.

7.- Ámbito relacional y social:

- Favorecer una incorporación social atendiendo a las peculiaridades étnicas y culturales de las mujeres integrantes del Programa.
- Potenciar la participación de las mujeres y de sus hijos e hijas en actividades comunitarias para el establecimiento de relaciones sociales y de ocio saludables.
- Favorecer el establecimiento de relaciones y apoyos entre las familias usuarias.

8.- Ámbito legal:

- Acompañar en los procesos legales dirigidos hacia cuestiones de regulación de las relaciones paterno-filiales como: procesos penales por violencia de género, divorcio, regularización de la situación administrativa etc.

V.- MARCO METODOLÓGICO

La atención, de alta intensidad, se adecuará a las necesidades de las mujeres y de sus hijas e hijos, generando dinámicas para favorecer la mejora de sus condiciones de vida.

Se utilizarán las siguientes metodologías:

El acompañamiento social

Se trata de un Método de Intervención profesional temporal, de intensidad variable, basado en el derecho de la persona a una relación de ayuda o atención social personalizada. Partiendo de una relación proactiva y de confianza, y mediante el diseño conjunto de un itinerario individualizado de inclusión social con objetivos acordes a las necesidades presentes, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminado al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación en clave de cambio, tomando ésta el protagonismo del propio proyecto vital.

La atención centrada en la persona

Este método requiere la participación activa de las personas usuarias en todo el proceso, así como un enfoque integral, personalizado y basado en derechos, que promueva su autonomía y les ofrezca los apoyos adecuados para facilitar el acceso a una vida digna.



VI.- FUNCIONES DEL SMAM.

Son funciones del Servicio Municipal de Atención a la Mujer:

- Valoración del caso y propuesta de acceso al Programa.
- Elaborar un informe escrito para la derivación al DUO de casos nuevos donde se establecerán los objetivos de intervención, previamente acordados con la usuaria.
- Presentación del caso y de la usuaria a la coordinadora del DUO y figura educativa referente asignada por la entidad adjudicataria.
- Pivotar la gestión de los procesos de intervención y realizar el seguimiento de las intervenciones cada tres meses, mediante entrevistas previamente concertadas con la usuaria y/o educadora referente.
- Decidir la incorporación y la finalización de cada caso en el Programa, en colaboración con las profesionales referentes de la entidad adjudicataria.
- Participar en las asambleas organizadas por el DUO con las mujeres acogidas.

VII.- 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 administrativas del contrato y en el presente pliego de prescripciones técnicas.
- Aportar los recursos personales, materiales y técnicos necesarios para la ejecución del contrato.
- Todo el equipo desarrollará su actividad profesional con la disponibilidad y flexibilidad horaria suficiente para adaptarse a las necesidades del Programa.
- Con carácter general, se garantizará la atención presencial en turnos de mañana y tarde, incluyendo el fin de semana y días festivos, para adaptarse a las necesidades de atención de las mujeres y de sus hijos e hijas.
- Se garantizarán las actuaciones de urgencia recogidas en el apartado V de este Pliego de Prescripciones Técnicas mediante un sistema que cubra las 24 horas, con el objeto de, si es preciso, proporcionar apoyo, control y contención.
- La entidad adjudicataria deberá presentar en el plazo de un mes, desde el inicio de la actividad, la propuesta de prestación del servicio, que contendrá un calendario laboral anual y semanal, de conformidad con la normativa laboral que resulte de aplicación. Se detallarán las funciones y actividades de las personas que integran el equipo profesional, por jornada y categoría laboral.
- En el caso de que vaya a participar voluntariado en alguna de las actividades se informará con carácter previo al SMAM.



- 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.
- Designar una persona coordinadora, con grado en Trabajo Social o Educación Social.
- Velar por el cumplimiento de las normativas que rigen el programa.
- Cumplir los principios de confidencialidad y secreto profesional, así como las medidas de protección de datos exigidas en la legislación vigente.
- Elaborar el soporte documental necesario para el desarrollo de sus funciones, en colaboración con el SMAM.
- Diseñar y ejecutar un sistema de evaluación del Programa.
- Garantizar la cobertura de necesidades básicas (alimentación, higiene, farmacia, vestido, transporte etc.) a 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” serán gastos a satisfacer por la entidad adjudicataria.
- Presentar mensualmente un informe de actividad en el que conste: número de casos atendidos (mujeres e hijas/hijos), índice de ocupación de los alojamientos, número de casos en atención psicológica (mujeres e hijas/hijos), actividades grupales realizadas y participantes en las mismas (mujeres e hijas/hijos) y número de ayudas, cuantía y conceptos para la cobertura de necesidades básicas.
- Realizar una memoria anual de las actuaciones realizadas, con evaluación cualitativa y cuantitativa de las mismas. La memoria deberá ser presentada antes del 31 enero del año siguiente.

La memoria incluirá: número de casos atendidos y características socio-demográficas; motivos de incorporación al Programa; número de intervenciones cerradas y motivo; duración de las intervenciones; número de atenciones psicológicas de mujeres y menores, duración y motivo de las mismas; índice de ocupación; grado de cumplimiento de objetivos de los casos; 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; 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 para el siguiente año.

- Realización de al menos 2 asambleas anuales con las mujeres acogidas, para recordar la normativa, escuchar sugerencias y tratar temas de interés común. Se realizarán en colaboración con el SMAM.
- La información relativa a las usuarias del Programa y a sus hijas e hijos, una vez finalizada la intervención, será comunicada al SMAM, que determinará si procede su conservación o su destrucción. En caso de acordarse su conservación, la documentación será remitida al SMAM; en caso contrario, la entidad procederá a su destrucción conforme a la normativa de protección de datos personales.



- Presentar un proyecto de innovación anual antes del 15 de febrero del año en curso, referido a la intervención con menores y mujeres en situación de dificultad social y desigualdad de género del municipio de Pamplona, con una amplitud máxima de diez folios por ambas caras.
- Velar por el cumplimiento de derechos y deberes de las mujeres usuarias del programa e informar al SMAM ante cualquier incidencia sobre el incumplimiento de estos derechos y deberes.
- La adjudicataria procurará que la usuaria se dé de baja en el padrón municipal antes de los seis meses posteriores a la salida de los recursos habitacionales.

VII.- SISTEMA DE COORDINACIÓN SMAM-ENTIDAD ADJUDICATARIA.

- Mantener reuniones periódicas con los profesionales del SMAM para el seguimiento del desarrollo del Programa. Con carácter general se mantendrá al menos, una reunión semestral entre la coordinadora de la entidad adjudicataria, la responsable del SMAM y las Trabajadoras Sociales del SMAM.
- Participar en las sesiones de seguimiento del contrato por una comisión compuesta por la persona responsable de la entidad adjudicataria, del SMAM y la dirección del Área o persona en la que ésta delegue.
- Participar en propuestas de formación y supervisión que se hagan desde el SMAM y/o desde el Programa DUO.
- Aceptación de la participación del alumnado que desarrolla sus prácticas en el SMAM a fin de que conozcan el Programa y algunas actividades de interés.

VIII- FIGURAS PROFESIONALES QUE HAN DE CONTEMPLARSE.

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

- Una persona con Grado en Psicología. Jornada completa
- Una persona con Grado en Trabajo Social. Jornada completa
- Seis personas con Grado o Diplomatura en Educación Social o Técnicas/os Superiores en Integración Social/Técnico especialista en Adaptación Social². Jornada completa.

Coordinadora/or del Programa DUO:

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

- Recibir los casos derivados desde el SMAM a través del informe de derivación.
- Asignar una figura educativa referente del caso y participar en la reunión de presentación del caso en el SMAM.

² Título no vigente, equivalente al Título de Técnico Superior en Integración Social.



- Supervisar y apoyar a los/las educadores/as, junto al profesional de la Psicología del equipo de la entidad adjudicataria.
- Ser interlocutor/a con el SMAM y/o con el Área de Acción Social para realizar la evaluación y seguimiento del Programa.
- Comunicación a la persona responsable del Programa de Infancia, Familia y Mujer de las incidencias de personal asignado a este contrato.
- Participar en sesiones informativas y de difusión del programa, que le sean propuestas por el Área de Acción Social.
- Gestionar y comunicar las necesidades de material para el correcto desempeño del contrato y atención a las unidades familiares usuarias del DUO.

Figuras educativas del Programa DUO:

Respecto a la intervención en los casos

- Acoger de manera inmediata a la unidad familiar en el caso de mujeres internas.
- Acudir a la firma de acuerdos que se celebre en el SMAM con la profesional de este recurso referente, tras los dos primeros meses del inicio de la intervención.
- Programar un plan personalizado de intervención para cada unidad familiar en el plazo máximo de dos meses. Este plan se realizará en base a la información facilitada y a los objetivos establecidos desde el Servicio Municipal de Atención a la Mujer, que será quien determine las usuarias que accederán al Programa. El plan de atención será consensuado entre la mujer, el SMAM y la entidad adjudicataria. El plan personalizado contendrá objetivos acordes a las necesidades de la unidad familiar, especificando los objetivos y actividades que van dirigidos a las mujeres, a sus hijos e hijas y la relación materno-filial. Irá dirigido al desarrollo de las potencialidades y capacidades de sus miembros, y a la mejora de sus condiciones de vida. El plan requiere la participación activa de la unidad familiar en todo el proceso, se basará en derechos y promoverá su autonomía.
- Revisar y modificar el plan de intervención en la medida en que varíen las circunstancias y necesidades de cada mujer 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, de manera excepcional y puntual, cuando las madres usuarias del Programa no puedan hacerlo por motivos de urgencia médica y en tanto no se tramite el recurso adecuado.
- Realizar las entrevistas y visitas domiciliarias necesarias para llevar a cabo la intervención.
- Acompañar a las usuarias y a sus hijas e hijos en la realización de gestiones o entrevistas con otros profesionales siempre que se considere necesario, atendiendo al



principio de autonomía.

- En los procesos de cierre, elaboración de un informe final que contenga una síntesis de la intervención y de la evolución del mismo, en un plazo máximo de un mes desde la finalización de la intervención.
- Atender las situaciones de urgencia que se puedan presentar: enfermedad de la madre y/o de algún menor, accidente, incendio, robo, conflicto entre usuarias, desprotección de las y los menores etc.).
- Ante hechos de gravedad la entidad adjudicataria informará al SMAM a 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 del Programa cada 3 meses, para valorar la evolución, replantear objetivos y/o reajustar la intervención, si fuera necesario.
- Diseñar, organizar y ejecutar talleres y actividades grupales dirigidos a las mujeres y a las y los menores dirigidos a trabajar los objetivos de intervención, junto con la figura de coordinación y la/el psicólogo/a. Informar con antelación suficiente al SMAM para que puedan participar otras usuarias del SMAM.

Funciones de la Psicóloga/o del Programa DUO.

- Prestar apoyo terapéutico a las mujeres usuarias del Programa DUO dirigido a su recuperación y mejora del bienestar personal.
- Prestar orientación y ejercer las labores de supervisión profesional al equipo educativo.
- Diseñar y ejecutar intervenciones grupales tanto con las mujeres como con sus hijas e hijos.
- Atender y mediar en aquellas situaciones de crisis que puedan darse por dificultades en la convivencia.

IX.-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

La intervención del Programa DUO se realiza en dos modalidades:

- Mujeres internas. Viven en recursos habitacionales municipales.
- Mujeres externas. Viven en sus propios domicilios.

Para la atención de estas dos modalidades el Programa DUO mantiene el siguiente horario de atención:

Atención presencial:

El equipo DUO realizará sus funciones de forma presencial en las siguientes franjas horarias:

- Lunes a Jueves: de 8:00h a 19:00h.
- Viernes: 8:00h a 15:00h.



—Sábado y Domingo: 9:00h a 14:00h.

Atención a urgencias de forma presencial si es necesario y/o telefónica:

—Lunes a Jueves: de 19:00h hasta las 8:00h.

—Fin de semana: desde viernes a las 15:00h hasta lunes a las 8:00h.

Vacaciones:

El equipo dispondrá de un calendario laboral que permita la atención presencial y guardias telefónicas todos los días del año. En el caso de las vacaciones de las educadoras referentes, las mujeres usuarias del DUO siempre dispondrán de una figura del equipo que realizará el seguimiento y atención de la unidad familiar.

Bajas: se sustituirá a las educadoras que se encuentren de baja superior a 15 días.

X.-RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES.

Recursos técnicos.

La entidad adjudicataria deberá desarrollar los siguientes recursos técnicos:

- Los documentos y plantillas necesarios para desarrollar el Plan personalizado de intervención para cada unidad familiar.
- Los documentos necesarios para elaborar los informes de seguimiento y cierre.
- Una herramienta informática para la gestión de las altas y bajas del Programa e informe de actividad en el que conste: número de casos atendidos (mujeres e hijas/hijos), índice de ocupación de los alojamientos, número de casos en atención psicológica (mujeres e hijas/hijos), actividades grupales realizadas y participantes en las mismas (mujeres e hijas/hijos) y número de ayudas, cuantía y conceptos para la cobertura de necesidades básicas.
- Una herramienta informática para el control de los gastos de necesidad básica.
- Un modelo de Memoria Anual de la actividad.
- Un plan anual de formación continua del equipo.

Recursos materiales.

El Ayuntamiento de Pamplona aportará un ordenador con acceso a la intranet municipal y una cuenta de correo electrónico para el Programa DUO. Así como los recursos habitacionales necesarios para llevar a cabo la atención de las mujeres en modalidad interna.

El Programa DUO dispondrá de dos despachos y una sala de reuniones en uno de los recursos habitacionales del Ayuntamiento de Pamplona.

La entidad adjudicataria deberá proveer de los siguientes recursos materiales:

- Dos ordenadores a disposición del equipo profesional.



- Un teléfono móvil para cada una de las figuras profesionales.
- Un teléfono móvil para las guardias no presenciales.
- El material necesario para la realización de las actividades grupales.

X.- SALIDA DEL PROGRAMA.

La salida de las personas participantes en el programa la decidirán las técnicas municipales del SMAM.

La salida podrá ser motivada por las siguientes razones:

1. Por voluntad de las personas/s participante/s.
2. Por consecución de objetivos.
3. Por permitir la estancia en la vivienda de terceras personas no previstas en el programa.
4. Por rechazo de alternativa habitacional adecuada.
5. Por incumplimiento grave de la persona participante de las obligaciones y de los compromisos adquiridos en el programa, del plan individualizado de atención o del acuerdo de convivencia.
6. Abandono de la plaza en vivienda por más de un mes al año.
7. El incumplimiento de un plan de pagos suscrito entre la persona/s autorizada/s al uso de una vivienda asuma/n y el Ayuntamiento de Pamplona.
8. Por fallecimiento de las personas adultas de la unidad familiar.