



CONCIERTO CON FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALORACIÓN, ATENCIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA INTEGRACIÓN FORMATIVA, SOCIAL Y LABORAL DE LOS MENORES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS BAJO LA PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES MEDIANTE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

REUNIDOS:

De una parte, D^a M^a Victoria Broto Cosculluela, en su condición de Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales actuando en representación del Gobierno de Aragón.

De otra parte, D. José María Lamana Cónsola, mayor de edad, con DNI , actuando en representación de FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM con C.I.F. G503990062.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad legal respectivamente para formalizar el presente concierto,

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

I. La ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, tiene por objeto establecer las medidas necesarias para la aplicación del régimen de acción concertada para la prestación de servicios de carácter social y sanitario en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En desarrollo de esta ley se aprobó la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, en la que, entre otros aspectos, regula el procedimiento de formalización de los acuerdos de acción concertada que se aprueben.

II. Por Orden CDS/575/2020, de 24 de junio, se convocó el procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la prestación del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención para la Integración Formativa, Social y Laboral de Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados bajo la protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mediante acogimiento residencial.

III. El concierto para la prestación de Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención para la Integración Formativa, Social y Laboral de Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados bajo la protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mediante acogimiento residencial se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAC/G/3132/263002/91002 del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

IV. Por Orden de la Consejera de Ciudadanía y derechos Sociales de 24 de agosto de 2020 se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención para la Integración Formativa, Social y Laboral de Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados bajo la protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mediante acogimiento residencial.



CLÁUSULAS DEL CONCIERTO

PRIMERA.- Objeto.

1.- La FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM (en adelante la entidad) se compromete a realizar el servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la integración formativa, social y laboral de los menores migrantes no acompañados que se hallen bajo la de protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el ámbito territorial de Zaragoza, con estricta sujeción a lo establecido en las condiciones técnicas mínimas establecidas en el Anexo I de la Orden CDS/575/2020, de 24 de junio.

El servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración Formativa, Social y Laboral de los niños y adolescentes migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial formará parte de la Red de Recursos Residenciales de Protección a la Infancia, que tiene como finalidad dar una respuesta inmediata a los menores que requieran una intervención urgente, con el fin de proporcionarles la acogida inmediata en un contexto de protección y atención, facilitando y colaborando en el estudio, valoración y diagnóstico de las medidas de protección más adecuadas para el bienestar de cada menor, a través del proceso de acogida, observación de comportamiento y actuaciones educativas que favorezcan los procesos personales y el trabajo interdisciplinar; así como la integración formativa, social y laboral y los procesos de autonomía de los niños y adolescentes migrantes no acompañados.

Los objetivos generales son:

- ✓ Dispenzar una acogida de aquellos niños y adolescentes migrantes que se encuentren en situación de alto riesgo y abandono por hallarse sin atención de adultos a su cuidado, atendiendo sus necesidades físicas, de higiene, alimentación y vestido, y proporcionando atención médica, educativa y psicológica.
- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Identificar el proyecto migratorio de los niños y adolescentes.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los niños y adolescentes en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo y su proyecto migratorio.
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de los niños y adolescentes.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores desde la provisionalidad y temporalidad.
- ✓ Favorecer la integración formativa, social y laboral de los niños y adolescentes.
- ✓ Facilitar y colaborar en el estudio y diagnóstico interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada niño y adolescente.

Los objetivos específicos:

- ✓ Atender las necesidades médicas para lo que se realizará un reconocimiento médico general y facilitar atención médica que se precise.
- ✓ Atender de manera inmediata las necesidades de alimentación, vestido e higiene a su llegada al centro.
- ✓ Conocer la adquisición de hábitos personales básicos de los niños y adolescentes.



- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar en los niños, con los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los niños y adolescentes que posibiliten un mejor estudio y valoración diagnóstica.
- ✓ Escuchar a los niños para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participan en su proceso protector.
- ✓ Identificar el nivel de capacitación personal, formativa, laboral e intereses lúdicos, así como su proyecto migratorio.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los niños afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los niños, pautas de normalización en sus comportamientos habituales.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que posibiliten el estudio del niño.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos niños que lo necesiten por medio de los servicios normalizados de salud o propios del Servicio de Protección.
- ✓ Capacitar a los niños en el lenguaje castellano y facilitar formación pre-laboral para su correcta integración social y laboral
- ✓ Tramitar la documentación necesaria para asegurar su situación legal en Aragón y posibilitarles la ejecución de su proyecto migratorio.
- ✓ Acompañar y facilitar su autonomía y adaptación a la cultura y entorno aragonés.
- ✓ Incorporar a los jóvenes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad.
- ✓ Proporcionar a los jóvenes habilidades, destrezas y contextos que les facilite una vida independiente y su participación en la comunidad.
- ✓ Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- ✓ Desarrollo de la autonomía, emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria.

2. Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden CDS/365/2020, de 27 de abril de 2020, por la que se modifica la Orden de precios CDS/955/2018; de 5 de junio, por la que se establece el precio del servicio de Valoración, atención educativa, atención a la integración, formativa, social y laboral de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial:

Los servicios y los módulos económicos concertados son los siguientes:

AÑO 2020

SERVICIO	MODULO FIJO	MODULO PERSONALIZADO
Servicio de valoración y atención a 12+2 menores	33.130,33 €/mes	25,24 € menor/día

AÑO 2021

SERVICIO	MODULO FIJO	MODULO PERSONALIZADO
Servicio de valoración y atención a 12+2 menores	34.375,77 €/mes	25,24 € menor/día

La entidad no adquiere ningún derecho frente al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, salvo el que se derive de las plazas que puedan resultar adjudicadas por Resolución de las Direcciones Provinciales en virtud del procedimiento de acceso al servicio y adjudicación de plazas establecidos



en la Orden CDS/2042/2017, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y en la Orden CDS/575/2020, que convoca el presente procedimiento de acuerdos de acción concertada.

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden CDS/CDS/575/2020, de 24 de junio, por la que se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención para la Integración Formativa, Social y Laboral de Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados bajo la protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mediante acogimiento residencial, la Orden CDS/365/2020, de 27 de abril de 2020, por la que se modifica la Orden de precios CDS/955/2018, de 5 de junio, por la que se establece el precio del servicio de Valoración, atención educativa, atención a la integración formativa, social y laboral de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial, el proyecto de gestión y la oferta de plazas, dispositivos y mejoras presentados por la Entidad.

SEGUNDA. - Plazo de vigencia y prórrogas

1. El plazo de vigencia se extiende desde el 1 de septiembre de 2020 o fecha de su formalización si fuera posterior hasta el 31 de diciembre de 2021, pudiendo prorrogarse anualmente hasta un máximo de dos años más.

2. La formalización de las prórrogas que se acuerden deberán convenirse antes de finalizar el plazo de vigencia, de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes, y siempre condicionada a las disposiciones presupuestarias establecidas por la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Finalizado el plazo de vigencia de la prórroga del acuerdo de acción concertada, con el objeto de garantizar que los derechos de las personas usuarias de las prestaciones concertadas no se vean perjudicadas, podrá acordarse su renovación durante el periodo de tiempo imprescindible para la nueva tramitación del procedimiento de gestión de la prestación o servicio concertada, que en todo caso no podrá ser superior a seis meses.

3. Si la entidad presentase denuncia durante la vigencia del acuerdo, la efectividad del mismo estará supeditada a las necesidades de atención de los menores que se encuentren recibiendo el servicio, quedando obligada la entidad a continuar la prestación del servicio hasta que el Departamento competente en materia de servicios sociales pueda adoptar las medidas oportunas que permitan salvaguardar su atención.

TERCERA. - Garantía de los derechos del usuario e información a los ciudadanos de sus derechos y deberes.

La Entidad Pública garantizará el cumplimiento de los derechos y deberes de los menores tal como viene recogido en la Ley 26/2015 de 28 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia. Por su parte, la entidad se compromete a velar por el cumplimiento de aquellos.



CUARTA. - Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones del concierto y régimen de acceso a los mismos.

1. Destinatarios del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para niños y adolescentes migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial:

- Dos módulos con capacidad de 12 plazas cada uno, con posibilidad de ampliar hasta dos plazas más por situación de emergencia en cada módulo. Máximo de 28 plazas en total.
- Destinada a Niños y Adolescentes que llegan a nuestra Comunidad Autónoma procedentes de otros países, no integrados en la Unión Europea, sin acompañamiento de adultos responsables de su cuidado.
- Los Servicios de Protección serán responsables de la derivación.

2.- El servicio a prestar consistirá en:

- La gestión del servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para niños y adolescentes migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial.

La Dirección del centro será ejercida por personal al servicio del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. La Dirección garantizará que los objetivos y el programa de trabajo a desarrollar con los niños y adolescentes sean conforme al Proyecto Educativo del Centro elaborado por el Director de la Casa y debidamente autorizados.

La entidad ejercerá sus funciones bajo la dependencia jerárquica de la Dirección Pública, desarrollando la gestión educativa en conformidad con el Proyecto Educativo y Normas de funcionamiento, con sometimiento pleno a las prescripciones que emanen de las disposiciones vigentes que al efecto se impartan y establezcan, participando en reuniones de seguimiento y coordinación que se convoquen.

3.- Acceso a los servicios

La entidad desarrollará la gestión educativa, en la unidad concertada residencial, en conformidad con los Proyectos Educativos y Normas de funcionamiento, con sometimiento pleno a las prescripciones que emanen de las disposiciones vigentes que al efecto se impartan y establezcan, participando en reuniones de seguimiento y coordinación que se convoquen.

El ingreso en la unidad concertada residencial se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente

4.- Obligaciones de la entidad concertada

a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno establecido por la Dirección para los centros de acogida y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los niños y adolescentes (P.E.I.)



b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de los niños y adolescentes atendidos.

En concreto, el trabajo educativo deberá hacer efectivo el proceso de acogida y valoración del niño o adolescente durante los primeros 21 días de su estancia, la cumplimentación de un informe de valoración del niño con la finalidad de facilitar el estudio de su situación y de las actuaciones más adecuadas para su protección. Posteriormente el trabajo educativo consistirá en elaborar un Proyecto Educativo Individualizado (PEI) de Integración formativa, social y laboral, en colaboración con el Servicio de Protección a la Infancia y la ejecución de dicho PEI junto al joven hasta alcanzar los objetivos fijados en el mismo.

Los profesionales destinados a la atención educativa y coordinadora deberán conocer:

a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia; en particular aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes No Acompañados.

Conocerán y actuarán según lo establecido en los protocolos de atención al Abuso Sexual Infantil y cuantos protocolos específicos se adopten por el Sistema de Protección a la Infancia de Aragón, cumpliendo en todo caso con las instrucciones de servicio que se establezcan desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

b) Los protocolos de colaboración interinstitucional con la Fiscalía y Policía para la derivación de casos y colaboración en la identificación, filiación o pruebas de edad. Facilitarán la colaboración de actuaciones con la Subdelegación del Gobierno para los niños/as no acompañados de terceros países.

c) Asimismo, los profesionales estarán formados y tendrán conocimiento de los Protocolos establecidos en la Comunidad Autónoma de Aragón para la atención de situaciones específicas en las que puedan estar implicados menores de edad, tanto de violencia de género, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, o cualquier otro que se establezca.

5.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A CONCERTAR

5.1.- ATENCION SOCIOEDUCATIVA A MENORES Y JOVENES INTERNADOS

5.1.1.- PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Los principios y criterios en los que deberá basarse el diseño, organización y gestión de los recursos residenciales son los recogidos por la legislación aplicable en materia de protección a la infancia.

El interés superior del menor

- ✓ Primacía de este principio sobre cualquier otro legítimo.
- ✓ En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del niño/a deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes
- ✓ Las decisiones y medidas adoptadas en interés superior del menor deberán valorar en todo caso los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados
- ✓ La finalidad de la intervención es la concreción y explicitación del interés superior del menor.
- ✓ El acogimiento residencial deberá estar siempre justificado y en función de la finalidad de la intervención.



- ✓ Protección y garantía de sus derechos fundamentales como persona, consagrados en la Convención de Derechos del Niño y los recogidos en la legislación estatal y autonómica española.

Derecho de los niños/as y jóvenes a vivir en familia.

- ✓ El principal objetivo de intervención debe ser la mejora de las condiciones familiares con el fin de que puedan permanecer en su propio hogar, siempre que sea posible. En el caso de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados se valorará la conveniencia de su reincorporación a su entorno familiar de origen según los protocolos establecidos.

Complementariedad del acogimiento residencial.

- ✓ Constituye una medida especializada de protección temporal
- ✓ Como función complementaria y, en su caso, sustitutiva de la familia, asumen las tareas de guarda, educación y cuidados de los menores atendidos, reproduciendo un ambiente familiar, en lo referente a la infraestructura residencial y a los patrones de vida cotidianos, lo más normalizados posibles.

Las necesidades de los niños como eje primordial.

- ✓ Como recurso de protección debe definirse, tanto en su tipología como en su organización, en función de las necesidades y de las finalidades de la intervención en cada caso.
- ✓ Tiene que haber recursos definidos y diferenciados para dar respuesta a las necesidades de la población infantil, susceptible de requerir esta medida de protección.
- ✓ Los programas de acogimiento residencial, así como los procedimientos que se establezcan para su desarrollo, deberán basarse en su capacidad para cubrir adecuadamente las necesidades de los niños.
- ✓ Las necesidades de los niños/as y adolescentes deben prevalecer sobre otros criterios de oportunidad de organización, gestión o configuración.

El acogimiento residencial como una red flexible y especializada.

- ✓ Red flexible, diversificada y especializada de recursos:
- ✓ Recursos residenciales adaptados a las finalidades de atención e intervención en función de las necesidades individuales de los menores
- ✓ Desarrollo de una red diversificada, estructurada, especializada y coherente que contemple programas específicos adecuados a perfiles y necesidades diferenciadas.
- ✓ Necesidad de especialización en los destinados a jóvenes con problemas conductuales/emocionales/trastornos de salud mental.

Atención integral, individualizada y proactiva.

- ✓ Asunción de la educación integral con especial énfasis en necesidades afectivas y de relación con hincapié en ofrecer experiencias confortables, de buen trato, de reparación de la confianza en los adultos
- ✓ Planteamiento proactivo de detección temprana de dificultades que puedan obstaculizar el adecuado desarrollo del niño y su progresiva autonomía.

Participación de los niños y sus familias.

- ✓ Los niños/as y adolescentes deben de poder participar en las decisiones que les afectan con relación a medidas y alternativas posibles.
- ✓ En el desarrollo de los programas de acogimiento residencial, la participación de los niños debe ser un doble eje de trabajo:
 - Como derecho
 - Como objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento de los hogares y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad.
- ✓ La atención residencial contemplará la participación de los menores en el funcionamiento de las



residencias, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.

- ✓ En los casos cuya finalidad de la intervención sea la reunificación familiar, se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la participación en todo el proceso y su inclusión como sujeto de actuaciones educativas.
- ✓ En todo caso, se tendrá comunicación con las familias en sus países de origen siempre que sea posible. La familia debe ser tenida en cuenta como motor de desarrollo personal de los niños.

Normalización y especialización.

- ✓ Necesidad de que los niños en los hogares disfruten de una vida lo más parecida a la del resto de los niños que viven con sus familias, tanto en el diseño del ambiente físico, como en las rutinas cotidianas y el acceso a los recursos de la comunidad.
- ✓ Especialización en casos de menores con graves problemas emocionales y conductuales.

Transparencia, eficacia y eficiencia.

- ✓ Recursos con gestión educativa transparentes basadas en un Proyecto Educativo, Normas de funcionamiento y una metodología coherente.
- ✓ Seguimiento y evaluación del acogimiento residencial por medio de la evaluación del diseño, con la finalidad de analizar la calidad técnica del Proyecto de Gestión, la evaluación de resultados, que valore la eficacia de las intervenciones y los logros obtenidos, y la evaluación de procesos, que analice el modo en que se lleva a cabo el programa de intervención y cómo se trabaja.
- ✓ La Administración ha de tener conocimiento directo y actualizado de la atención prestada a los menores.

Proporcionalidad y mínima intervención

- ✓ La actuación en las situaciones de desprotección y la determinación de las medidas de protección más adecuadas estarán guiadas por el principio de mínima intervención, priorizando siempre que el acogimiento residencial sea por el tiempo estrictamente necesario para su integración social y familiar.
- ✓ El ingreso, modificación o finalización del acogimiento residencial, en especial en centros especializados en trastornos de conducta, como medida de protección temporal, se regirá por el principio de flexibilidad y proporcionalidad, para garantizar en todo momento la adecuación de las actuaciones a la situación concreta de la o el menor.

5.1.2.- PROGRAMAS SOCIOEDUCATIVOS A DESARROLLAR

A) Programa de acogida y valoración inicial

- Área de desarrollo social y familiar: participar y colaboración con el estudio de la situación familiar y social del menor. Contacto menor/familia. Relación entre hermanos, relación entre iguales.
- Área de identificación, filiación, documentación o pruebas de edad.
- Proyecto migratorio: Estudio de las condiciones que han propiciado el proyecto migratorio. Estudio de objetivos, expectativas y riesgos. Análisis del recorrido y llegada a España, condiciones y vivencias, así como efectos del mismo.
- Área de evaluación específica de potencialidades para la integración y adaptación social y cultural
- Área de evaluación específica de dificultades para la integración y adaptación cultural

B) Proyecto socioeducativo individualizado de integración formativa, social y laboral.

- Área de desarrollo social y familiar
- Área de alfabetización en lengua castellana. Intervenciones para facilitar la adquisición de la lengua para su adecuada integración cultural.
- Área de desarrollo convivencial. Participación del menor en los espacios de convivencia, desarrollo de



habilidades de participación, escucha activa, competencias de comunicación y asertividad, conocimiento de niveles de participación y responsabilidad.

- Área de desarrollo físico y de la salud. Programas de educación para la salud incluyendo actuaciones e intervenciones en salud mental y drogodependencias. Regularización de la situación sanitaria. Atención a las necesidades médicas. Desarrollo de programas de educación sexual
- Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con las intervenciones del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- Área de desarrollo laboral y pre laboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, acompañamiento en la búsqueda de empleo.
- Área de desarrollo de Ocio y Tiempo libre. Participación en recursos de la comunidad, programación de actividades de aprendizaje de ocio y tiempo libre saludables.
- Área de desarrollo prosocial: solución de problemas, habilidades sociales, pensamiento creativo, pensamiento crítico, habilidades de comunicación, desarrollo en valores.
- Área de desarrollo cognitivo intelectual: habilidades de intelectuales básicas y de aprendizaje, habilidades lingüísticas y psicomotrices.
- Área de desarrollo afectivo –emocional. Capacidades de control emocional, autoestima, seguridad y autoafirmación. Motivaciones

5.1.3. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN.

La atención en el Servicio se desarrollará de conformidad con el Mapa de Procesos establecido en el Proyecto Educativo en donde deberán constar los procesos estratégicos, operativos y de soporte, que definen y concretan la tarea educativa y administrativa que se debe desarrollar para la correcta atención de los menores acogidos.

La entidad concertada se compromete a disponer del correspondiente Proyecto de Gestión educativa donde se recogerán los distintos protocolos de actuación, con sus correspondientes procedimientos a seguir de cada uno de los procesos definidos.

Como mínimo dispondrá de los siguientes protocolos e instrumentos de actuación que se relacionan pudiendo incrementar o sustituir en función de las necesidades; evolución de la actividad educativa o propuestas de mejora. Cualquier variación deberá ser comunicada y debidamente autorizada por la Dirección de la Residencia.

5.1.3.1 PROTOCOLOS EDUCATIVOS E INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD.

1 Protocolos estratégicos

- Protocolo de desarrollo de la formación continuada
- Protocolo de acciones para la mejora continua
- Protocolo de organización e incidencias horarias
- Protocolo de sustitución de personal
- Protocolo de organización laboral

2 Protocolos operativos

- Protocolo de acogida
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación del menor
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección
- Protocolo de valoración
- Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento



- Protocolo de coordinación educativa y técnica
- Protocolo de aplicación de medidas educativas
- Protocolo de seguridad y protección
- Protocolo de apoyos técnicos especializados
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos
- Protocolo de acompañamiento de los menores
- Protocolo de actuación frente al maltrato institucional
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor
- Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.

3 Protocolos de soporte

- Protocolo de limpieza y lavandería de las instalaciones del Servicio
- Protocolo de archivo y documentación
- Protocolo de gestión de almacén
- Protocolo de gestión de la ropa de los menores
- Protocolo de compras
- Protocolo de alimentación e higiene
- Protocolo seguridad e higiene en el trabajo
- Protocolo de actuación frente a urgencias y/o emergencias

INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD

- Ficha de entrada y seguimiento
- Ficha inicial de recogida de datos
- Ficha registro Diario
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Informe de decisión técnica de inclusión en programa de media estancia.
- Registro de contactos familiares.
- Informe de valoración y seguimiento
- Informe de incidencias
- Ficha de coordinación técnica
- Registro de incentivos semanales
- Agenda de trabajo
- Encuestas de satisfacción
- Registro de dinero de bolsillo e incentivos
- Registros de ropa e higiene
- Plan de limpieza
- Partes de incidencias.

5.1.3.2 EXPEDIENTE INDIVIDUAL

El Servicio dispondrá de un expediente individual de cada uno de los usuarios, que contendrá, como mínimo:

- Ficha inicial de recogida de datos
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Proyecto individualizado de Integración formativa, social y laboral
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal.



- Gestiones administrativas de regularización

5.2.- GESTIÓN RESIDENCIAL

La prestación de los servicios auxiliares necesarios en la gestión residencial podrá ser desarrollada de forma directa por la entidad concertada o de forma indirecta, mediante servicios externos con cargo a la entidad.

Mensualmente la entidad entregará a la Dirección información por escrito de la relación de empresas suministradoras y prestadoras de servicio del mes anterior, en el que se relacionarán los conceptos e importes de los servicios facilitados.

5.2.1.- Servicio de comidas.

La entidad suministrará pensión alimenticia completa consistente en desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena a los niños y adolescentes residentes en las Casas y a los profesionales que directamente y en ese horario les atiendan. La entidad/es concertadas ofertarán las características y rotación de menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

5.2.2.- Servicio de limpieza.

Realizarán las tareas de limpieza efectuando el control y planificación de los productos y utensilios utilizados en la limpieza y desinfección.

5.2.3.- Servicio de lavandería.

Deberán garantizar el lavado, plancha y costura de la ropa personal de los menores y lencería común del Servicio. Se encargarán también de su distribución, organización y almacenaje. El cuidado, orden y limpieza de cuartos de lavandería y ropero. El control y planificación de productos y utensilios empleados en lavandería.

6.- Medios para la prestación del servicio

6.1 Recursos Humanos y cualificación profesional

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a menores bajo la acción protectora del Gobierno de Aragón, la existencia de un personal de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del proyecto.

En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser aportado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en el presente Pliego, debiendo por tanto el licitador especificar el personal que utilizará para el desarrollo de estos servicios y la titulación específica del personal de atención directa.

La entidad incluirá además aquel otro personal que, de acuerdo con su proyecto, considere necesario para el mejor desarrollo de cada uno de los servicios, debiendo igualmente detallarse el personal que se pretende utilizar.

Describirá además el equipo técnico participante y su titulación cuya función principal esté relacionada con el control de calidad del servicio.

La plantilla mínima de referencia del Centro podrá variar en función de los servicios que se contratan al exterior y de la organización del Centro. En todo caso, deberán cumplirse las ratios de personal y demás requisitos exigidos, en función de la tipología del centro según la normativa existente y la normativa que en el futuro la complemente o sustituya, igualmente con el plazo que se establezca para que la entidad adapte el centro a las nuevas exigencias.



En todos los casos, y cualquiera que sea el tipo de Centro y el número de plazas con que cuenta, tendrá la obligación de asegurar la atención de los niños en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

El centro contará con personal suficiente de atención directa a los niños, cumpliendo los requisitos del Título III sobre Clasificación profesional del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

En cumplimiento de lo establecido en el art. 13.5. de la Ley Orgánica 1/1996, según la redacción dada en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, "Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales"

Para aquellas disposiciones no contempladas en el pliego de prescripciones técnicas el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

6.2. Medios personales y materiales

La entidad participante en este Acuerdo de Concertación dispondrá de los medios personales y materiales necesarios para la prestación del servicio, en los términos que se indican en el Anexo 2 de la Convocatoria.

Para la prestación de este servicio la entidad concertada asegurará la presencia diaria, incluidos festivos, fines de semana y periodos vacacionales, del personal que se detalla. La Dirección deberá autorizar la organización horaria con los correspondientes turnos de trabajo del personal, previa propuesta del coordinador educativo de la entidad.

Personal necesario para cada uno de los dos módulos

- La presencia de 6 Educadores/as, y 4 Técnicos/as de Integración Social a jornada completa, garantizándose un mínimo presencial de 2 profesionales en jornada de mañana y tarde, 1 profesional de refuerzo y 1 profesional en jornadas nocturnas.
- Un auxiliar de servicios generales a jornada completa, que repartirá su jornada de lunes a domingo
- Un trabajador Social a media jornada.
- Un mediador intercultural a tiempo completo.

Uno de los técnicos del Grupo profesional II, con la categoría de Educador o Trabajador Social, realizará las tareas de coordinación del recurso.

Toda modificación de la plantilla del personal deberá ser notificada y aprobada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Cualificaciones y funciones

Los dos módulos del centro contarán con el personal necesario de atención a los menores, cumpliendo los requisitos del Título III sobre Clasificación profesional del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y



protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

El personal de la unidad concertada, compuesto por un equipo multiprofesional, deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado III Convenio, en el apartado 4 de Grupos profesionales y en el Anexo 1 sobre Competencias generales de los puestos de trabajo y cualificación de referencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones; sin perjuicio del voluntariado que pueda colaborar en determinadas actividades, así como contar con la experiencia profesional precisa para el desarrollo de sus funciones de asistencia, atención, cuidado y formación de los menores y jóvenes acogidos, y tramitación documental, en su caso.

Como criterio general, se garantizará la **organización de turnos del personal**. - Se asegurará la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas del día. En cualquier caso, el centro deberá disponer en todo momento de una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca, designada de forma expresa en función de los turnos de personal.

Personal de atención directa. - Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas. Se garantizarán al menos la presencia diaria de un técnico de equipo socioeducativo en los turnos de mañana y tarde.

Horario nocturno. - En el centro se contará al menos con un profesional de atención directa presencial y otro localizable.

Profesionales de atención directa. - Se consideran de atención directa los profesionales responsables de la planificación de los cuidados de las personas usuarias y los que directamente realizan las tareas y actividades para prestar la atención, dentro de los equipos socioeducativos y de apoyo socioeducativo según la definición dada por el III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

7.- Funciones de la entidad

Con carácter general, la entidad concertada garantizará que, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de menores, prevalecerá la acción educativa sobre el resto de las intervenciones, igualmente deberán garantizar la confidencialidad de sus actuaciones con los menores internados y garantizará en todo momento el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

7.1.- RESPECTO AL PERSONAL.

La entidad concertada deberá cumplir los siguientes puntos:

- Control de personal: Informará diariamente a la Dirección, sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.
- Los horarios y turnos deberán ser aprobados por la Dirección. Cualquier modificación que se pueda proponer deberán ser comunicadas a la Dirección con tiempo suficiente.
- Determinará el procedimiento para que, al comienzo de cada turno, los trabajadores sean debidamente informados de las incidencias habidas en el turno anterior.
- En la distribución de turnos del personal educador/a se procurará garantizar la presencia de personal de ambos sexos.
- Garantizará los periodos de descanso entre los diversos turnos de trabajo, en conformidad con la legislación vigente.



- Garantizará la formación específica continuada para el personal. La Dirección conocerá el Plan Anual de Formación, así como el contenido detallado del mismo en el que deberán incluirse formación específica en materia de prevención de riesgos laborales.
- Deberá cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas.
- En el supuesto de que fuese preciso dotar al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos y materiales para el desempeño de sus funciones, la adquisición de éstos será por cuenta de la entidad.
- La realización de prácticas profesionales, que en ningún caso formarán parte de la plantilla exigida, requerirá autorización de la Dirección.

En todo caso la entidad deberá cumplir con la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y en materia de prevención de riesgos laborales.

7.2.- RESPECTO A LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS.

El cumplimiento del Proyecto Educativo corresponde a todos los trabajadores, que llevarán a cabo actuaciones dirigidas al logro educativo, terapéutico y a la prevención de incidentes.

- La entidad concertada establecerá una programación anual que recogerá indicadores que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y que presentará en el mes de enero de cada año. Durante el primer trimestre presentará memoria anual que reflejará el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y sistemas de implementación, así como memoria justificativa de gastos empleados para el cumplimiento de los mismos
- La entidad concertada se compromete a comunicar periódicamente los indicadores de seguimiento de la gestión y siempre que sean requeridos por la Dirección.
- La entidad concertada se compromete al cumplimiento del Reglamento de régimen interno y aquellas disposiciones que emanen de la Dirección o del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, realizando cuantos informes consideren necesarios para la valoración de la situación de desprotección del menor, así como aquellos que le sean solicitados por la Dirección.
- La entidad concertada presentará sistemas evaluativos que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y se comprometerá en el desarrollo de grupos de mejora para detectar carencias y proponer modificaciones en los programas.
- La entidad concertada garantizará la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión del menor con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización del Servicio.
- Respecto a las actuaciones socio sanitarias serán garantizados los derechos de los menores atendidos, conforme a lo establecido en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, y en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Todos aquellos gastos derivados del desarrollo de los programas socio-educativos y terapéuticos serán por cuenta de la entidad concertada, incluidos los escolares o formativos.
- De forma específica cuando un menor requiera ingreso hospitalario deberá ser atendido por personal de la entidad concertada, preferiblemente profesionales del Servicio.
- Se colaborará con el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia en la gestión de la participación efectiva de los menores en los sistemas de evaluación y planificación de las unidades de protección a la infancia determinadas por el Servicio.



7.3.- RESPECTO A LA GESTION RESIDENCIAL.

7.3.1 LA ALIMENTACIÓN

Preferentemente la organización del servicio de alimentación se realizará mediante el suministro y elaboración de comidas en las propias casas. No obstante, lo anterior, dada la especificidad de la atención en Casa SAIM, el servicio podrá prestarse, en las dos modalidades siguientes:

- A) Adquisición de comidas elaboradas en cocinas externas y transportadas a Casa SAIM.
- B) Suministro y elaboración de comidas en Casa SAIM. En este caso, las necesidades de personal, menaje, suministros y proveedores y obligaciones legales al respecto corresponden a la entidad concertada, que presentará su plan de ejecución para la aprobación por parte de la dirección de Casa SAIM. Asimismo, la entidad podrá optar por un modelo mixto que deberá notificar a la Dirección de Casa SAIM para su aprobación.

La pensión alimenticia completa que se deberá suministrar estará compuesta por desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena, incluido guarniciones, además de un zumo de frutas a lo largo del día, en el que se deberán tener en cuenta las necesidades de los residentes con celiaquía y otras intolerancias alimentarias.

La comida y cena constarán de primer, segundo plato y postre, incluyendo pan. En los postres existirá siempre la opción de una pieza de fruta. En el caso de viaje o salida programada de los niños y niñas, la comida será tipo picnic.

El número de menús a servir se concretará diariamente.

El personal de la entidad concertada asimismo deberá proceder a la limpieza de las dependencias e instalaciones necesarias para el servicio de cocina, utensilios o menaje del servicio de Casa SAIM, incluidos los carros u otros elementos de transporte de alimentos, siendo de su cuenta los productos de limpieza necesarios incluida la recogida de basura y traslado de la misma a los contenedores destinados al efecto.

En relación con los productos a suministrar deberán respetarse las siguientes normas:

- a) Todos los procesos o materiales empleados cumplirán el "Código Alimentario" y todas las "Disposiciones y reglamentaciones técnico-sanitarias" que la desarrollan, así como la normativa en vigor de la Unión Europea conforme sea suscrita por el Gobierno.
- b) El menaje, que correrá a cargo de la entidad/es concertadas, deberá reunir las debidas garantías de higiene.

La entidad concertada deberá presentar a la Dirección de Casa SAIM, en la tercera semana de cada mes, los menús del mes siguiente con su distribución nutricional. La Dirección de Casa SAIM comprobará si la cantidad y calidad de los alimentos servidos es la adecuada, pudiendo efectuar las inspecciones, controles ó determinaciones analíticas que considere convenientes en los alimentos, para detectar cualquier tipo de alteración, contaminación o utilización de aditivos inadecuados.



7.3.2 LA LIMPIEZA.

Los materiales a emplear en el servicio de limpieza serán por cuenta de la entidad concertada que se compromete al suministro de éstos en cantidad y calidad suficientes. En concreto, utilizará los productos específicos adecuados para la limpieza de cada tipo de superficie, mobiliario y tapicería.

7.3.3 LA LAVANDERÍA.

Realizarán la recogida de ropa personal de los menores y la común de la unidad convivencial, introducción en máquinas lavadoras en programa adecuado seleccionado, plancha y costura. Se encargarán del control, cuidado y organización de la ropa de la unidad convivencial. Correrá a cargo de la entidad concertada el material necesario para llevar a cabo el servicio.

7.4. RESPECTO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE

La entidad concertada, por medio del director del servicio o persona en quien delegue, viene obligado a informar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el mismo día que se produzca, de cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida, a través del director del servicio, en el mismo día en que se produzca.

7.4.1-Evaluación técnica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a través de la Dirección Provincial correspondiente, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la entidad concertada, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

Mensualmente: Ante la Dirección Provincial correspondiente un cuadro de mando con los siguientes indicadores básicos de gestión:

- Número total de residentes, con indicación del porcentaje de hombres y mujeres.
- Número de altas o ingresos y bajas y sus causas.
- Número total y registro temporal de quejas de niños/as y/o profesionales.
- Ratio de personal de atención directa.
- Ratio de personal global.
- Y cualesquiera otros que considere importantes en relación con su modelo de gestión.

Anualmente: Ante el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Gerencia:

En relación con el último ejercicio vencido, y antes del 30 de junio del ejercicio siguiente: Memoria técnica del ejercicio finalizado, en relación con los indicadores básicos, de gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios, para lo cual el servicio ofertado por la entidad deberá contar con un método para medir el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés implicados: usuarios,



familiares, profesionales y entidades a las que se da servicio. Deberá existir, además, un protocolo y registro de quejas y sugerencias.

7.4.2- Evaluación económica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir al Servicio de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

Mensualmente:

Con la factura por mensualidad vencida de los servicios prestados, se remitirá al Servicio de Atención a la Infancia y a la Adolescencia una relación detallada de niños en situación de alta durante el mes, precisando el número de estancias de cada uno.

Anualmente:

Con relación al último ejercicio vencido, y antes del 31 de marzo del ejercicio siguiente:

- Memoria económica del ejercicio finalizado, que recogerá con nivel de detalle suficiente la cuenta de explotación del Servicio del ejercicio finalizado, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, criterios de imputación de gastos generales, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la entidad.
- Informe de auditoría del ejercicio finalizado realizado por profesional independiente, siempre que la empresa o entidad tenga obligación legal de ser auditada. Tratándose de Fundaciones o de las entidades a que se refiere la Disposición Adicional Segunda de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, este requisito sólo será exigible si concurren las condiciones establecidas en el artículo 25 de dicho texto legal.
- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen las categorías profesionales de cada uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio, así como de la formación ofertada y realizada.
- El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá, en todo momento, solicitar a la entidad cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

8.- Obligaciones de la entidad concertada

Las Entidades concertadas están sujetas al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

8.1. Obligaciones generales

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y



dentro de los plazos señalados en el mismo.

- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar del buen Orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- Asumir la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios concertados, así como la derivada de las actuaciones de los menores, incluyendo los daños causados por los menores a terceros, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.
- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- Mantener actualizada la relación de profesionales que prestan los servicios objeto del concierto, acompañada de la certificación del representante de la Entidad, de que los mismos no incurrir en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente.
- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado, entre ellos la correspondiente inscripción de la entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
- Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presentes Bases.
- Comunicar al Servicio gestor del Acuerdo de Acción Concertada los cambios o circunstancias que se produzcan o afecten a su capacidad para concertar, su representación, a las prohibiciones para contratar con el sector Público, incompatibilidades o al cumplimiento de los requisitos exigidos en esas Bases para formalizar un Acuerdo de Acción Concertada.

8.2. Obligaciones esenciales.

- Cumplir en su integridad la puesta a disposición de los medios personales y materiales ofertados.
- Cumplir en su integridad el contenido de la Memoria organizativa del servicio y la oferta presentada por la Entidad concertada.
- Cumplir en su integridad las limitaciones a la contratación o cesión de los servicios concertados.

8.3. Obligaciones de carácter social.

- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad, así como la veneración y uso de información desagregada por sexo.
- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional.

8.4. Obligaciones con el personal que presta el servicio

Serán a cuenta de la entidad concertada las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste los servicios.

La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social podrá ser causa de resolución del concierto, debiendo ser informado el procedimiento por la Comisión de Seguimiento del Concierto.



El personal que aporte o contrate la entidad concertada no tendrá vinculación alguna con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asumirá todos los derechos y deberes laborales inherentes a la relación laboral que le vincule con dicho personal, sin que, en ningún caso, resulte responsable el Instituto Aragonés de Servicios Sociales de las obligaciones de la entidad y sus trabajadores, aun cuando, en su caso, los despidos y otras medidas que adopte la entidad sean motivadas como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del presente concierto.

Asimismo, la entidad se obliga a cubrir las ausencias de personal cualquiera que fuera su causa, de forma que se mantenga permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada.

El incumplimiento en la adscripción de medios o el cumplimiento defectuoso de la prestación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

A fin de garantizar el derecho a la intimidad de los menores residentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad se compromete a que sus trabajadores guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran a los menores residentes o al funcionamiento del Servicio. Toda relación con los medios de comunicación deberá llevarse a cabo a través de la Dirección. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta al control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

Todo el personal que tenga relación con el menor actuará conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.

La entidad concertada aportará declaración responsable de que todos los profesionales y del resto del personal encargado de la atención de los menores cumplen con el requisito de carencia de antecedentes de delitos contra la libertad e indemnidad sexual previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

En el caso de que el personal requiera uniforme o ropa de trabajo, su coste y sustitución será por cuenta de la entidad concertada.

Con carácter general, la entidad deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud conforme a la legislación aplicable, incidiendo especialmente en los riesgos psicosociales, dadas las características del servicio a prestar

No se podrán utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de la actividad laboral para estudios, publicaciones, trabajos de investigación, etc. sin expresa autorización de la Dirección-Gerencia del Instituto Aragonés de Servicio Sociales.

Con el fin de cubrir las posibles responsabilidades que pudieran reclamarse por la actividad concertada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1902 del Código Civil, la entidad vendrá obligada a la contratación de una póliza de responsabilidad civil por el importe que figura en el apartado Segundo del Anexo 2.

El incumplimiento en la adscripción de medios o el cumplimiento defectuoso de la prestación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento pudiendo ser motivo de resolución del concierto.



8.5 Con respecto a las necesidades de atención de los menores

La entidad proveerá a los menores y jóvenes que lo precisen, los recursos necesarios para la vida diaria: ropa, calzado, enseres domésticos, de limpieza y aseo, salud, revisión médica inicial, desplazamiento, imagen personal, actividades escolares, extraescolares y de ocio, transporte y gastos de bolsillo.

Se garantizará que todos los menores tengan el siguiente equipamiento mínimo:

- Dos unidades de calzado
- Un calzado doméstico- chanclas.
- Tres conjuntos de ropa completa por temporada
- Dos pijamas de temporada
- Una chaqueta y/o prenda de abrigo de temporada

El menor deberá contar con dicho equipamiento en un máximo de 48 horas.

La entidad está obligada a proceder con inmediatez a cubrir las necesidades de los menores en cuanto éstas se determinen. Especialmente en aquellas necesidades generadas por atenciones médicas, orto protésicas y/u oftalmológicas determinadas en base a propuestas facultativas de profesionales sanitarios.

8.6 Con respecto a daños en mobiliario e instalaciones.

Los daños que se pudieran ocasionar en el mobiliario e instalaciones de titularidad del Instituto Aragonés de Servicios Sociales serán indemnizados por la entidad concertada, el cual podrá detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la entidad concertada.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el concierto y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad concertada

8.7 Otras obligaciones

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el concierto y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad concertada.

QUINTA. - Estándares y parámetros de calidad

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, la entidad concertada implementará sistemas de calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios, medir el grado de cumplimiento de los objetivos e identificar las oportunidades de mejora.

Para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y el sistema de calidad, la entidad concertada realizará una evaluación anual durante el primer semestre del año siguiente que presentarán al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

La entidad concertada dispondrá de hojas de reclamación, queja o sugerencias a disposición de los usuarios y enviará al Instituto Aragonés de Servicios Sociales copia de dichas reclamaciones y quejas recibidas en el plazo de una semana o de inmediato si la naturaleza de la reclamación lo aconseja. Todas las reclamaciones o quejas que hagan referencia a la organización, el orden, los servicios



internos o incidencias en la atención recibida, habrán de ser contestadas en plazo no superior a treinta días por la Dirección de la Entidad y enviada una copia de dicha contestación al IASS.

La Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, previo informe de la Entidad contestará y/o resolverá las cuestiones que hagan referencia al propio concierto, su naturaleza y alcance. Con independencia de la respuesta dada al interesado, el IASS podrá disponer inspecciones o actuaciones relativas a la reclamación o queja recibida.

SEXTA. - Procedimiento de facturación y documentación que debe adoptarse para el abono de los servicios

1. El importe del concierto se abonará mensualmente una vez prestado los servicios, objeto del concierto, y aplicando los precios concertados de conformidad con lo establecido en la Orden CDS/365/2020, de 27 de abril de 2020, por la que se modifica la Orden de precios CDS/955/2018, de 5 de junio, por la que se establece el precio del servicio de Valoración, atención educativa, atención a la integración formativa, social y laboral de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial

2. La Entidad presentará una factura mensual por los servicios prestados que componen el objeto del concierto, junto a un documento detallado en el que conste la relación de los usuarios incluyendo las altas y las bajas que se hubieran producido. Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad con la conformidad del Servicio de Menores.

En cualquier caso, solo podrán facturarse a partir de la fecha y por el período en que efectivamente se hubiera prestado el servicio.

3. La percepción indebida de cantidades por parte del titular del servicio, supondrá la obligación de reintegro de estas cantidades, previa tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, en el que se garantice la audiencia del interesado.

SÉPTIMA. - Causas de modificación, revisión, y resolución del acuerdo de acción concertada

El presente Acuerdo de acción concertada se podrá modificar aumentando o disminuyendo el número de plazas si, por razones de interés público, dentro del plazo de vigencia del mismo, las necesidades reales de plazas incluidas en el objeto del concierto, fueran superiores o inferiores a las inicialmente estimadas, debido a un aumento o descenso en la demanda de los servicios objeto del concierto, de acuerdo con el artículo 21 de la Orden CDS/2042/2017 de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

El procedimiento para la modificación de los Acuerdos de acción concertada será el siguiente

1. Propuesta de la Administración o solicitud de la entidad adjudicataria del acuerdo de acción concertada
2. Audiencia a la entidad adjudicataria e informe del Servicio gestor del Acuerdo de acción concertada en el que se justifique, describa y valore la modificación propuesta
3. Informe de la Intervención correspondiente relativo a la modificación propuesta
4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento competente en materia de menores.
4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento competente en



materia de menores.

El Departamento competente en materia de servicios sociales podrá revisar las condiciones técnicas, precios del servicio y número de personas atendidas de oficio o a instancia de la entidad, respetando en todo caso las disponibilidades presupuestarias.

Será causa de resolución del presente concierto, además de las señaladas en el artículo 8 de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, el incumplimiento o pérdida de las características, condiciones y requisitos establecidos en los documentos incluidos en el presente concierto.

OCTAVA- Régimen de contratación parcial de las actuaciones objeto del acuerdo.

Queda prohibida la cesión, total o parcial, de los servicios objeto del acuerdo, excepto cuando la entidad sea declarada en concurso de acreedores con autorización expresa y previa de la Administración Pública, que adoptará las medidas precisas para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

La entidad concertada, previa comunicación fehaciente a la Administración Pública, podrá contratar con terceros la realización parcial de la prestación, que no alterará en modo alguno la responsabilidad directa de la entidad, podrá alcanzar un porcentaje máximo del 45 por 100 del importe del acuerdo, atendiendo a la naturaleza del servicio y los objetivos del acuerdo. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a la Administración pública por las obligaciones contraídas con ellos por la entidad como consecuencia de la ejecución del acuerdo o los contratos.

El incumplimiento del régimen de contratación será causa de resolución del acuerdo.

NOVENA. - Plan de igualdad

La entidad deberá elaborar un plan de igualdad en relación con los trabajadores y colaboradores de la misma que van a ejecutar el acuerdo, con indicadores de evaluación de impacto.

DECIMA. - Otras Obligaciones de la entidad

Toda la documentación generada por la entidad en la gestión de los servicios objeto del acuerdo, una vez terminada su vigencia, pasará a ser propiedad de la Entidad Pública.

Cumplimiento de la Ley de Transparencia: Las entidades con acuerdos de acción concertada, respecto de la información relativa a las actividades directamente relacionadas con la actividad concertada, deberán regirse en su actuación por el principio de transparencia, siéndoles de aplicación las obligaciones previstas en el título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana, tanto en materia de publicidad activa como del derecho de acceso a la información pública.

Asimismo, deberán suministrar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y en un plazo de quince días desde la formalización del concierto, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en el Título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de



Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana. Una vez transcurrido el plazo sin que el mismo hubiera sido atendido, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas, reiteradas por período de quince días hasta el cumplimiento.

Vinculación de la entidad concertada: Todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro y servicio concertado deberán editarse indicando en el papel su vinculación al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Por otra parte, cuando las Entidades concertadas elaboren alguna publicación o participen con ponencias y comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el marco del presente Acuerdo de Acción Concertada, habrá de solicitarse la oportuna autorización al IASS, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con el IASS.

Asimismo, en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, las Entidades que suscriban el presente Acuerdo de Acción Concertada deberán seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde el IASS y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

DECIMOPRIMERA. - Facultades de Supervisión.

1. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el acuerdo y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad.
2. La entidad, en la ejecución del acuerdo y sin perjuicio de su autonomía de gestión, ajustará su funcionamiento a las directrices y normas de carácter general, que dicte el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, en orden a la efectiva coordinación de los recursos y servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

DUODECIMA. - Comisión de seguimiento

Dentro del mes siguiente a la formalización del acuerdo de acción concertada, la Dirección Gerencia del IASS nombrará a la Comisión de Seguimiento de los servicios de acción concertados de la que formarán parte los representantes del órgano responsable de la prestación del servicio que se designen, en un máximo de tres. En su composición inicial la Dirección Gerencia podrá nombrar un funcionario con categoría de Administrador Superior que asesorará las decisiones y actuará en las mismas en calidad de secretario. Formarán parte de esta Comisión de Seguimiento el o los representantes, en un máximo de dos, de la entidad o entidades adjudicataria que éstas designen.

La Comisión de Seguimiento elevará informe propuesta relativa a la continuidad del Servicio, mejoras propuestas en la gestión, posibles incumplimientos y sobre la conveniencia de la prórroga, así como podrá proponer las modificaciones necesarias por circunstancias sobrevenidas. Asimismo, dicha Comisión hará propuestas sobre la interpretación de las previsiones contenidas en la presente orden al Órgano de concertación en aquellas situaciones en que existiese conflicto en la interpretación y sobre las cuestiones expresamente encomendadas en la presente disposición. La Comisión de



Seguimiento podrá solicitar la información y recabar los informes técnicos que precise para poder llevar a cabo su función.

Además de la reunión anual ordinaria, la Comisión de Seguimiento se reunirá de forma extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros siempre que se produzcan situaciones que requieran de su informe.

Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

Anualmente, durante los dos primeros meses del año, la entidad o entidades concertadas deberán presentar ante el Instituto Aragonés de Servicios Sociales una memoria anual donde consten los indicadores de gestión de los procesos técnicos, así como el balance de ingresos y gastos detallados. Dicha memoria formará parte de los documentos informativos para la propuesta relativa a la continuidad del Servicio que deberá emitir la Comisión de Seguimiento anualmente.

DECIMOTERCERA. - Incompatibilidades y jurisdicción competente

El presente Acuerdo de Acción Concertada es incompatible con cualquier subvención o ayuda económica de cualquier Administración Pública para la financiación de los servicios y prestaciones que constituyen el objeto del concierto.

La Jurisdicción Contencioso-administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de este concierto y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.

DECIMOCUARTA. - Aplicación supletoria

En todo lo no previsto en este acuerdo, serán de aplicación supletoriamente, para resolver las lagunas y dudas que puedan presentarse, la Orden CDS/575/2020, de 24 de junio, y los preceptos de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y demás disposiciones de aplicación.

Para la debida constancia de lo convenido, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha al principio mencionados.

Firmado electrónicamente

D^a María Victoria Broto Cosculluela
CONSEJERA DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

D. José M^a Lamana Cónsola
FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM