



**ORDEN CDS/512/2019, de 7 de mayo, por la que se convoca el procedimiento de acceso al concierto social para la prestación del servicio de plazas del Programa 17 plus para Menores Migrantes No Acompañados.**

Las Cortes de Aragón han aprobado la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios sociales de carácter social y sanitario en esta Comunidad Autónoma, con el objetivo de otorgar mayor protagonismo en la organización de la prestación de estos servicios a las entidades del Tercer Sector sin ánimo de lucro, y se modifica el régimen de concertación de servicios establecido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

La acción concertada que regula la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, siguiendo la doctrina establecida por Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sentencias como la de 28 de enero de 2016, admite la colaboración con entidades sin ánimo de lucro autorizada por la legislación de los Estados miembros como instrumento para la consecución de los objetivos de solidaridad y de eficiencia presupuestaria, siempre que estas entidades, “no obtengan ningún beneficio de sus prestaciones, independientemente del reembolso de los costes variables, fijos y permanentes necesarios para prestarlas, ni proporcionen ningún beneficio a sus miembros”, limitando la retribución de dichas entidades al reintegro de costes y siempre en el marco del principio de eficiencia presupuestaria.

Acorde con la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero, sobre contratación pública, que viene a reconocer expresamente en relación con los llamados “servicios a las personas”, como ciertos servicios sociales, sanitarios y educativos, que las Administraciones Públicas competentes por razón de la materia siguen teniendo libertad para prestar por sí mismos estos servicios u organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, define en su artículo 3 los acuerdos de acción concertada como aquellos instrumentos organizativos de naturaleza no contractual a través de los cuales las Administraciones competentes podrán organizar la prestación de servicios a las personas, de carácter social o sanitario, cuya financiación, acceso y control sean de su competencia, de acuerdo con el procedimiento y requisitos previstos en la propia Ley y en la normativa sectorial de aplicación.

Tal y como se indica en la parte expositiva de la Ley, los servicios sociales, por su propia naturaleza, tienen una dimensión transfronteriza limitada, debiendo establecerse un régimen específico para los contratos públicos relativos a tales servicios, teniendo en cuenta siempre la observancia de los principios fundamentales de transparencia e igualdad de trato. Lo cierto es que las prestaciones personales de carácter social podrán verse excepcionadas de las reglas propias de la concurrencia de un contrato típico de servicios, puesto que, considerando las circunstancias objetivas que pueden justificar la diferencia de trato entre empresas, y el interés general que persigue la actividad, abren la posibilidad de acudir a la adjudicación directa de los servicios. Ello supone, asimismo, la implicación de las entidades del tercer Sector en la prestación de servicios a las personas de carácter social, de conformidad con lo establecido en la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

La adjudicación directa se configura así como la fórmula preferente de gestión solidaria, de colaboración entre la administración autonómica y entidades sin ánimo de lucro para la prestación de los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios Sociales, como forma de provisión de las prestaciones del sistema Público de Servicios Sociales, mediante la fórmula de acuerdos de acción concertada a través de gestión directa con entidades de iniciativa social.

Tal y como establece el artículo 25.2 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su nueva redacción, podrán ser objeto de acción concertada: “La reserva y ocupación de plazas para su ocupación por los usuarios del sistema público de servicios sociales, cuyo acceso será autorizado por las administraciones públicas competentes conforme a los criterios establecidos conforme a esta Ley”.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, según su Ley reguladora, la Ley 4/1996, de 22 de mayo, tiene como objetivo la coordinación funcional de las actividades de las instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de gestión compartida, que permita alcanzar el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

Entre las competencias de este organismo, garantiza a los menores y adolescentes que se encuentran en situación social desfavorable una atención individualizada que asegure sus necesidades básicas, la convivencia en un entorno familiar adecuado y una formación que les permita su autonomía y libertad personal, así como su integración social y laboral.



El IASS para la atención de menores con medida protectora dispone de Centros propios, centros concertados y centros colaboradores a través de acuerdo marco, que deben dar respuesta a la atención adecuada en el momento en que se detectan las necesidades de los menores, siendo ésta una condición indispensable para garantizar el adecuado desarrollo de los menores y el ejercicio pleno de su derecho de protección.

El esfuerzo de todos los mecanismos administrativos durante los últimos años para intentar dar respuesta a las necesidades del sistema de atención a la infancia y a la adolescencia ha sido muy importante, habiéndose incrementado el número de plazas de acogida y flexibilizado el acceso a las plazas del Acuerdo Marco de Menores.

No obstante, desde el año 2017 se ha venido observando un notable incremento en la llegada de Menores Extranjeros No Acompañados (MENAS) a los que se ha ido atendiendo en los recursos existentes de forma paulatina en función de su llegada y de las necesidades que cada uno de ellos presentaba. De los 4 expedientes de protección iniciados en el año 2015, se ha pasado por 26 expedientes en 2016, 40 expedientes abiertos en 2017 hasta los 230 expedientes abiertos a 31 de diciembre de 2018.

Durante el año 2017 se realizó un proceso participativo de evaluación del sistema a instancia de las Cortes de Aragón denominado “Mesa Técnica del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia de Aragón”, las conclusiones de la cual han guiado el diseño y creación de recursos en la red de atención. Entre otras conclusiones en dicha Mesa se concluyó la necesidad de mejorar la atención de los centros residenciales de protección a la infancia reformando el sistema de acogida para dar respuesta a las necesidades y características de los niños y niñas con necesidad de protección, con recursos más especializados y diversificados.

Por otra parte, el Comité de los Derechos del Niño, en las Observaciones finales sobre los informes periódicos quinto y sexto combinados de España dirigidos a las Comunidades y Ciudades Autónomas, de fecha 5 de marzo de 2018, recoge, en cuanto a Medidas Especiales de Protección, las relativas a los Niños No Acompañados, haciendo, entre otras, las siguientes Recomendaciones:

“Asegurar en todo su territorio la protección jurídica efectiva de los niños no acompañados y velar por que se aplique el principio de no devolución y se tenga en cuenta el interés superior del niño como consideración primordial, e impartir a los profesionales pertinentes formación y orientación adicionales sobre la determinación del interés superior del niño”.

“Establecer centros de recepción para niños que estén adaptados a las necesidades de estos y cuenten con mecanismos de denuncia accesibles y efectivos, e investigar a fondo todos los casos de vulneraciones de los derechos de los niños”.

La situación de los Menores Extranjeros No Acompañados está afectando seriamente a todas las Comunidades vecinas por la llegada masiva que se está produciendo en los últimos meses, desbordando las capacidades de atención de los distintos Sistemas de Protección a la Infancia. La realidad es que se trata de una infancia en grave riesgo y con necesidades específicas muy determinadas que hay que abordar con rapidez y de forma integral.

Por tanto, la diversidad de características personales y de situaciones de llegada que presentan los menores que están llegando a nuestra comunidad hace que la intervención con cada uno de ellos también exija respuestas diferenciadas y cada vez más específicas, encontrándonos en muchas ocasiones con dificultades que exceden del ámbito competencial del Servicio de Atención a la Infancia y del IASS.

Por otro lado, el mayor volumen de menores extranjeros no acompañados se centra en la localidad de Zaragoza, siendo Teruel la siguiente provincia en recibir menores y muy reducido o inapreciable el número de menores que llegan a Huesca.

Un número alto de menores, cercanos a la mayoría de edad o con características más cercanas a lo que en nuestros menores consideramos adultos, deben poder ser atendidos en recursos con apoyo personal, formativo-laboral, y con soporte asistencial a sus necesidades básicas, pero con una organización más autónoma de lo que los centros de protección ofrecen. Es por ello, que durante el último trimestre se puso en marcha un concierto social de 50 plazas que permitiese que desde las entidades de ayuda humanitaria y especializadas en recursos de autonomía y emancipación, pudiesen atender a estos jóvenes menores migrantes no acompañados en su fase inicial, facilitando la atención precisa por parte del sistema de protección a la infancia en la garantía plena de sus derechos como menores y que favoreciera su integración y su transición a la vida independiente. Este concierto social ha permitido ir consolidando una red de atención de plazas Puente entre protección de menores y la transición a la vida independiente, dentro del Programa 17 plus para menores extranjeros no acompañados, diseñado por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia del IASS.

Dicho concierto social, que finalizó con fecha 31 de diciembre de 2018, ha sido insuficiente para la cobertura de las necesidades, añadiéndose dificultades administrativas que no han



posibilitado tramitar con suficiente antelación su prórroga, por lo que es preciso convocar un nuevo proceso de concertación dadas las necesidades imperantes de seguir prestando dichos servicios. Este nuevo proceso permitirá la ampliación de plazas necesarias, así como un ajuste adecuado de las condiciones de la prestación, acceso y prórroga de los servicios.

Por todo cuanto antecede y en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, dispongo.

Primero.— Convocar el procedimiento de acceso al concierto social para la prestación del servicio de plazas del Programa 17 plus para Menores Migrantes No Acompañados, con arreglo a lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicio a las personas de servicios de carácter social y sanitario y la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Segundo.— Aprobar las condiciones técnicas exigidas para la concertación de plazas del Programa 17 plus para menores migrantes no acompañados en situación de desprotección que figuran en el anexo 1 y el procedimiento establecido en el anexo 2.

Tercero.— Podrán acceder al concierto social previsto en la presente convocatoria las entidades privadas sin ánimo de lucro de iniciativa social que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración y que acrediten el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en la presente convocatoria.

Las Entidades deberán contar con la acreditación y autorización para el desarrollo de las actividades objeto del presente Acuerdo de Acción Concertada debiendo estar comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad, que, conforme a sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional tercera 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 presente Acuerdo de Acción Concertada podrá realizarse a través de sociedades cooperativas calificadas como Entidades sin ánimo de lucro, conforme a lo establecido en la disposición adicional segunda del texto refundido de la Ley de Cooperativas de Aragón, aprobado mediante Decreto Legislativo 2/2014, de 29 de agosto, del Gobierno de Aragón.

Cuarto.— El importe del concierto social asciende a un máximo de ochocientos cincuenta y siete mil seiscientos cuarenta y un euros con cincuenta céntimos (857.641,50 euros) y su duración será desde el 1 de agosto de 2019 o la fecha de formalización de los Acuerdos del Concierto hasta el 31 diciembre de 2019, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas por años naturales en función de las necesidades que existan en cada momento hasta completar un periodo de vigencia total del concierto de diez años. El cálculo es a partir de la estimación de 150 plazas, pero es preciso tener en cuenta que el coste depende de una Orden de Precios que puede ser modificada durante el transcurso del concierto.

Quinto.— Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente, recurso de reposición ante la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Zaragoza, 7 de mayo de 2019.

**La Consejera de Ciudadanía  
y Derechos Sociales,  
M.ª VICTORIA BROTO COSCULLUELA**



## ANEXO 1

### CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA LA CONCERTACIÓN DE PLAZAS DEL PROGRAMA 17 PLUS PARA MENORES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS

#### Primera.— *Objeto.*

El presente procedimiento tiene por objeto establecer acuerdos de acción concertada con entidades sin ánimo de lucro, para la acogida, atención inmediata, apoyo personal, apoyo formativo y alfabetización, de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección durante su llegada, proceso de documentación y establecimiento del Plan de Caso Individual, en aquellos casos que se encuentren en una situación, a su llegada, cercana a la mayoría de edad.

La atención a dichos menores se realizará en dispositivos bajo la responsabilidad de entidades sin ánimo y formarán parte de la Red de Recursos de Protección a la Infancia, de los servicios de emancipación, que tiene como finalidad dar una respuesta adecuada a los menores cercanos a la mayoría de edad y la integración formativa, social y laboral y los procesos de autonomía de los menores extranjeros no acompañados.

La Entidad Pública de Protección de menores, asumiendo la Guarda Provisional y la Tutela de dichos menores, realizará, en colaboración con las entidades y los menores, un estudio que identificará el proyecto migratorio de los menores, realizará reconocimiento médico general y garantizará la atención a las necesidades médicas; identificarán el nivel de capacitación personal, formativa, laboral e intereses lúdicos que puedan favorecer su proyecto migratorio.

La atención desde las entidades concertadas y la Entidad Pública se centrará en.

- Capacitar a los menores 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.

El servicio de plazas del Programa 17 plus para Menores Migrantes No Acompañados bajo protección del IASS se regirá por la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, por 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 por la Orden CDS/1183/2018, de 6 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada en el ámbito de Protección a la Infancia y demás normativa aplicable.

#### Segunda.— *Condiciones mínimas técnicas.*

##### 1. Descripción del servicio a prestar.

Las características del Servicio serán las siguientes:

Servicio de atención a menores migrantes cercanos a la mayoría de edad para la integración y transición a la vida independiente.

- Destinada a jóvenes, mayores de 17 años, que llegan a nuestra Comunidad Autónoma procedentes de otros países, no integrados en la Unión Europea, sin acompañamiento de adultos responsables de su cuidado.
- Migrantes que se identifican como menores cuya prueba de edad inicial da 18 y 19 años y la horquilla de la prueba los incluye en minoría de edad, en tanto se establece el Decreto de edad por parte de la Fiscalía de Menores.
- Los Servicios de Protección serán responsables de la derivación.

El servicio que prestar consistirá en:

La gestión del servicio en condiciones de asistencia, asimilados a los recursos de transición a la vida independiente en la siguiente modalidad:

Servicio completo: Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo Personal, el Apoyo Residencial y el Apoyo Económico/coste personal.

Para este fin la Entidad concertada deberá:



- Prestar los servicios de apoyo con los dispositivos adecuados.
- Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de los menores atendidos.

#### 1.1. Dispositivos de atención adecuados.

Los dispositivos deberán prestar los siguientes servicios.

- a) Atención con acompañamiento mediante itinerarios de formación e inserción dirigidos a fomentar el acceso y permanencia en el mercado de trabajo de menores tutelados (apoyo formativo-laboral).

Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Elaborar un itinerario personalizado de inserción socio- laboral para cada menor/joven adscrito al programa y consensuado con él.
- Programar acciones formativas pre-laborales o laborales adecuadas para el menor.
- Se incluirán actuaciones de formación lingüística y mediación intercultural que garanticen su integración en la sociedad de acogida.

- b) Actuaciones de adquisición y mejora de las competencias personales, sociales y laborales (apoyo personal).

Comprenderán actuaciones que favorezcan la toma de conciencia y adquirir y consolidar habilidades y competencias clave/transversales relacionadas con la transición a la vida autónoma tales como el fomento de la proactividad, estímulo de compromiso activo, motivación y autoestima, asunción de responsabilidades, incremento de tolerancia a la frustración, perseverancia ante las dificultades, aceptación de las diferencias y gestión de emociones.

Comprenderá, asimismo, acciones que favorezcan su documentación y regularización y su autonomía en el conocimiento de los derechos y obligaciones derivados de su situación de migración, así como de los trámites necesarios para mantener su situación regularizada.

- c) Medida residencial (apoyo residencial).

Comprenderá el proporcionar alojamiento y asistencia personal a los menores. El recurso habitacional deberá complementar y estar en consonancia con el proyecto socio-educativo de cada menor y ser compatibles con las dinámicas y normas de funcionamiento de los centros residenciales y pisos tutelados.

- d) Medida económica (apoyo económico).

Para aquéllos jóvenes que carezcan de ingresos económicos, se proporcionará una ayuda que garantizará cubrir sus gastos personales. La entidad, en base al proyecto individualizado de cada menor/joven y su evolución podrá optar por cubrir directamente los costes personales o proceder a asignación económica personal al joven. La asignación económica solo podrá determinarse para los jóvenes mayores de 18 años.

#### 2. Medios para la prestación del servicio.

Las Entidades solicitantes de este Acuerdo de Acción Concertada, para asegurar el adecuado desarrollo de las intervenciones deberán contar, al menos, con los medios personales y materiales mínimos que se detallan, los cuales, formarán parte de la propuesta presentada, y, por lo tanto, del concierto o concierto que se formalicen con aquéllas. Por este motivo, deberán ser mantenidos por las Entidades concertadas durante todo el plazo de vigencia del concierto y cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada y autorizada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

##### 2.1. Medios materiales.

Los centros que oferte cada Entidad servicios deberán contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes, o, en su caso, certificado del Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia que acredite el cumplimiento de los requisitos técnicos previstos en esta convocatoria.

Deberán contar con un local/espacio dimensionado para las personas a atender dotado de espacios diferenciados para la atención individual/grupal de los mismos y dispondrá asimismo del material de oficina, medios audiovisuales y equipos informáticos necesarios para el desarrollo del servicio.

Los dispositivos residenciales del tipo que se oferte (pisos, viviendas, residencias...) deberán cumplir las condiciones de habitabilidad y estar integrados en entornos comunitarios y vecinales normalizados.

Los medios materiales que se oferten para la prestación de este servicio podrán ser compatibles con la prestación de otros servicios de similares características (programas de transición a la vida independiente, itinerarios de inserción sociolaboral-YEI, u otros que se puedan poner en marcha desde la entidad competente en materia de protección a la infancia y a la adolescencia).



2.2. Medios personales.

El personal de atención directa y acompañamiento necesario para el desarrollo de los servicios será aportado por la entidad autorizada. Los perfiles profesionales necesarios son:

A) Personal Técnico: Profesionales de atención directa y acompañamiento a los jóvenes para apoyo personal, residencial y formativo. Ha de estar en posesión de alguna titulación académica y de experiencia laboral en los siguientes términos:

- Educador Social: Personal de atención directa a los menores. Están dedicados a la intervención en el proceso socio-educativo cotidiano, la observación, diseño de la intervención y evaluación. En consecuencia, el centro deberá contar con el personal educativo adecuado en cuanto a número, preparación técnica y características personales para responder a las exigencias del desarrollo del servicio y poder proporcionarlo de una manera competente y a tiempo. Es imprescindible que se hallen en posesión de Diplomatura Universitaria en Educación Social o el Grado en Educación Social o disponer de la habilitación para el ejercicio profesional otorgada por el Colegio Oficial correspondiente.

- Auxiliar Educativo: Personal de atención directa a los menores y, aun siendo una figura diferente a la del educador, formará parte del equipo educativo, conociendo la realidad de las personas menores para comprender sus actuaciones y poder intervenir de la manera más adecuada. A nivel formativo, dispondrá de titulación en Formación Profesional como Técnico en Integración Social. En cuanto a sus funciones, entre otras, están:

1. Ayudar a los menores acogidos atendiendo a sus necesidades de higiene, aseo, desplazamientos, alimentación, ocio, apoyo escolar, etc.
2. Participar con los educadores en la tarea educativa propia del dispositivo.
3. Intervenir junto con los educadores en situaciones conflictivas que puedan generar peligro para los menores y/o sus compañeros.

- Insertor laboral o servicio de inserción laboral: Profesional o Servicio que disponga de profesionales con titulación académica adecuada en ciencias sociales, del trabajo, de educación u otras, y con acreditada experiencia en áreas de orientación profesional y/o gestión de empleo, prospector de empleo, dinamizador de proyectos, grupos de trabajo y equipos y/o en programas de promoción de empleo.

El profesional propio o externo, se ocupará de:

- Formar a los menores para su capacitación en la búsqueda de empleo.
- Diseñar los itinerarios personalizados de inserción sociolaboral.
- Conseguir recursos externos para la formación ocupacional o integración laboral de los menores.
- Contactar con empresas que faciliten a los menores la realización de trabajos remunerados dentro del propio Centro.
- Realizar el seguimiento de los menores en sus centros formativos o de trabajo.
- Mediador Cultural: Realiza tareas no estrictamente educativas, desde el punto de vista metodológico o de distribución de tareas, orientando su labor de forma principal a la prevención, gestión y Resolución de situaciones de conflicto social o de convivencia entre las personas, las comunidades o colectivos. Acompaña y realiza las tareas de mediación en gestiones administrativas y de regularización que se precisen y en los procesos de integración y adaptación en los diferentes contextos significativos (residenciales, familiares, formativos, comunitarios, salud...etc.).

Se establece una ratio mínima de 0,25:1 de educadores y auxiliares educativos en los dispositivos residenciales y pisos tutelados.

B) Coordinador/a: encargado de ejecutar las acciones necesarias para implementar y desarrollar el servicio, evaluación y seguimiento del mismo, así como coordinar el personal técnico y de apoyo y mantener relación directa con los técnicos del IASS asignados y profesionales de otras instituciones (INAEM) El personal de coordinación podrá asimismo desarrollar funciones como personal técnico.

C) Personal de apoyo: encargados de tareas administrativas y asistenciales de carácter general.

Las entidades concertadas se asegurarán que todos y cada uno de los miembros de la plantilla no tengan antecedentes de Delincuencia Sexual avalado por el Registro Central de Delinquentes Sexuales. Asimismo, garantizará la inmediata sustitución de cualquier trabajador que no cumpla el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, en relación con los antecedentes de Delincuencia Sexual.



Tercero.— *Funciones de la entidad o entidades concertadas.*

Con carácter general, las entidades concertadas garantizarán 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 y garantizarán en todo momento el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Las entidades deberán:

- Ejercer la guarda de los menores en los términos previstos en la legislación aplicable.
- Al ingreso en el servicio, informar por escrito a los menores sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del dispositivo, las cuestiones de organización general, el régimen educativo y las normas de convivencia, así como los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias del menor.
- Las entidades concertadas garantizarán la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión del menor y el joven con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización del Servicio.
- Respecto a las actuaciones sociosanitarias 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 de apoyo personal, formativo-laboral y residencial serán por cuenta de las entidades concertadas, incluidos los escolares o formativos.
- De forma específica cuando un menor requiera ingreso hospitalario deberá ser atendido por personal de las entidades concertadas.
- 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.
- Propondrán medidas educativas, de formación y laborales adecuadas a cada menor en colaboración con el coordinador del caso del menor o profesional encargado del mismo, así como buscar recursos de formación y laborales acordes con las capacidades de los menores.
- Las entidades concertadas establecerán 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 estos.
- Las entidades concertadas presentarán 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.
- Durante el tiempo de estancia de los menores en los dispositivos, el titular del mismo mantendrá un expediente personal (social, educativo, sanitario y laboral) actualizado de cada uno, en el que se contemple la evolución respecto a la consecución de objetivos de su Plan Individualizado, y una evaluación continua que permanecerá a disposición de los técnicos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En dicho expediente obrarán también aquellos informes u otros documentos que se deriven de la actuación del personal técnico del centro. El acceso a este expediente por parte de terceros ajenos al personal del centro y al servicio de menores durante la estancia del menor o con posterioridad a ésta, incluso cuando se trate del menor que haya accedido a la mayoría de edad, requerirá autorización previa por parte de la Dirección Provincial correspondiente.
- Las entidades concertadas emitirán informes de seguimiento semestrales sobre la consecución de objetivos del plan individualizado para cada menor/joven que remitirá al técnico responsable del caso en la Subdirección Provincial correspondiente.

Cuarto.— *Obligaciones de las entidades concertadas con el personal que presta el servicio.*

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

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 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, mo-



dificada 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. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta a 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.

Las entidades concertadas aportarán 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, de 15 de enero. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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, las entidades vendrán obligadas a la contratación de una póliza de responsabilidad civil por el importe que figura en el punto c) del apartado Primero del anexo 2.

*Quinto.— Necesidades de atención de los menores.*

Las entidades proveerán 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.

Las entidades están obligadas a proceder con inmediatez a cubrir las necesidades de los menores en cuanto éstas se determinen. Especialmente en aquellas necesidades generadas por atenciones médicas, ortoprotésicas y/o oftalmológicas determinadas en base a propuestas facultativas de profesionales sanitarios.

*Sexto.— Prevención de riesgos laborales.*

Con carácter general, las entidades deberán 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.

*Séptimo.— Limitaciones a la contratación o cesión de servicios.*

Queda prohibida la cesión, total o parcial, de los servicios objeto del acuerdo de acción concertada, 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.

Las Entidades no podrán subcontratar, en ningún caso, la plantilla mínima de atención directa a la que hace referencia el apartado 2.b) de las presentes condiciones técnicas.

Los únicos servicios que podrán contratarse externamente serán los de limpieza, alimentación y asesoría jurídica, fiscal, contable y laboral, así como aquéllos relacionados con el mantenimiento de las instalaciones existentes en los dispositivos asistenciales.

En todo caso, se deberá asegurar la atención de los menores en los términos indicados en estas bases y en la legislación vigente, debiendo comunicar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales las subcontrataciones realizadas, así como sus modificaciones a lo largo de la vigencia del presente concierto.

La subcontratación con terceros no alterará en modo alguno la responsabilidad directa de las Entidades concertadas. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a la Administración pública por las obligaciones contraídas con ellos por las Entidades concertadas como consecuencia de la ejecución del concierto.

*Octavo.— Acceso al servicio y adjudicación de plazas.*

A efectos de estos Acuerdos de Acción Concertada, serán usuarios de las plazas a concertar aquellos menores migrantes no acompañados mayores de 17 años que se hallen bajo



medida protectora de las Direcciones Provinciales del IASS y así se determine en su Plan individualizado de protección.

Los menores que hayan de ocupar las plazas incluidas en estos Acuerdos de Acción Concertada serán propuestos por los técnicos responsables de cada menor de las Subdirecciones de Protección a la Infancia de Zaragoza, Huesca y Teruel. En caso de solicitar plaza en una entidad concreta los técnicos responsables motivarán dicha propuesta en el informe.

EL informe técnico se elevará al Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia que procederá a proponer la adjudicación de la plaza a una de las entidades concertadas. En caso de no estar motivada se asignará la plaza en función de la disponibilidad de las entidades por riguroso turno de adjudicación que se establecerá al inicio del concierto. El Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia elevará propuesta de adjudicación al Director Gerente que formalizará dicha adjudicación mediante Resolución.

#### Noveno.— *Obligaciones de las entidades concertadas.*

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

##### 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.

- 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.

##### 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.

##### 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.

#### Décimo.— *Plazo de ejecución y pago del servicio.*

El plazo de ejecución del servicio será desde la fecha de formalización de los Acuerdos de Concierto hasta 31 diciembre de 2019, pudiéndose suscribir sucesivas prórrogas por años naturales hasta un máximo de 10 años. La formalización de las prórrogas que se acuerden, en su caso, deberá convenirse antes de finalizar el periodo en vigor, 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.

Los pagos de las facturas presentadas se realizarán previo informe favorable de la unidad administrativa responsable de la gestión del presente concierto.

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

## ANEXO 2 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN

### Primero.— *Ámbito subjetivo.*

La provisión del servicio se formalizará con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que realicen actividades en el ámbito de lo social, en conformidad con el artículo 3 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.

### Segundo.— *Requisitos de las Entidades de iniciativa social.*

- Hallarse inscrita como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.

- Acreditar una experiencia mínima en la atención social de tres años a colectivos vulnerables.

- Acreditar la solvencia económica y financiera mediante declaración sobre el volumen anual de negocios de la entidad referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos por un importe superior de 100.000 €.

- Disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados con una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.

- Documentación acreditativa de que se dispone de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la ejecución del concierto, de conformidad con lo establecido en el apartado siguiente.

- Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón, así como de seguridad social.

### Tercero.— *Elementos personales y materiales necesarios para la prestación del servicio.*

Las entidades participantes en este Acuerdo de Concertación dispondrán de los medios personales y materiales necesarios para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en el apartado "Segundo.— Condiciones Técnicas Mínimas, 2- Medios para la prestación del servicio", del anexo 1 de esta Orden.

### Cuarto.— *Financiación.*

1. El importe máximo del concierto social asciende a un máximo de ochocientos cincuenta y siete mil seiscientos cuarenta y un euros con cincuenta centimos (857.641,50 euros) durante la anualidad de 2019 con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAD G/3132/263002/91002.

2. Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden en vigor por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada en el ámbito de Protección a la Infancia: Servicio: Servicio completo de emancipación. Módulo personalizado. En la actualidad está en vigor la Orden CDS/1183/2018, de 6 de julio, que establece el precio para dicho módulo de 37,37 € día/joven.

3. La entidad no adquiere ningún derecho frente al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, salvo el que se derive de las plazas que puedan resultarles adjudicadas por Resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en virtud del procedimiento de acceso al servicio y adjudicación de plazas establecidos en 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 en la presente Orden de convocatoria.

### Quinto.— *Solicitudes.*

1. La convocatoria del presente Acuerdo de acción concertada se publicará en el "Boletín Oficial de Aragón", y en el portal web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Las solicitudes se presentarán en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación de la presente convocatoria en el "Boletín Oficial de Aragón", en



la unidad del registro de los Servicios Centrales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, o en cualquiera de las Unidades de Registro de documentos del Gobierno de Aragón especificadas en la Orden HAP/1346/2016, de 26 de septiembre ("Boletín Oficial de Aragón", número 194, de 6 de octubre de 2016) o en los lugares que determina el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando la solicitud se presente en un lugar diferente a la unidad del registro de los Servicios Centrales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales o se envíe por correo, la Entidad solicitante deberá justificar la fecha y hora de la presentación en el Registro o la imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar, el mismo día, la remisión de la solicitud mediante el número de fax 976715601 o la dirección electrónica [IASSContratacion@aragon.es](mailto:IASSContratacion@aragon.es), consignando el número de expediente, título completo del Acuerdo de acción concertada y nombre de la Entidad solicitante. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la solicitud si es recibida en la dirección indicada en el anuncio de convocatoria con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el mismo.

2. Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten su representación legal, debiendo adjuntarse la documentación que acredite dicha representación si no se hubiese presentado con anterioridad.

3. La presentación de la solicitud conllevará la autorización al órgano gestor para recabar los certificados ante la Agencia estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y los órganos de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de acreditar que el solicitante se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

#### Sexto.— Documentación.

Los solicitantes que deseen participar en la presente convocatoria deberán acompañar a su solicitud:

- a) Un cuadro-resumen con todos los datos de identificación de la entidad interesada, incluyendo en todo caso un número de teléfono y una dirección de correo electrónico.
- b) Propuesta detallada del número de plazas que se ponen a disposición de la Administración para la suscripción del acuerdo de acción concertada.
- c) La documentación acreditativa de que cumple los requisitos establecidos en el apartado Segundo del anexo 2 de la presente convocatoria:
  1. Índice relacionando la documentación presentada.
  2. Certificación acreditativa de contar con la inscripción como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
  3. Certificado de entidades públicas que acrediten 3 años de experiencia en la gestión de programas de atención social a colectivos vulnerables.
  4. Declaración del volumen anual de negocios de la entidad por un importe superior a 100.000 euros, referida únicamente al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, junto con la copia de las cuentas que lo acrediten.
  5. Compromiso de suscripción de póliza de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales que garantice una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.
  6. Declaración responsable de adscripción de medios materiales y personales necesarios para la gestión del servicio.
  7. Declaración responsable de que los profesionales cumplen el requisito establecido por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, en relación con la certificación negativa de antecedentes de delitos sexuales.
  8. Documento que acredite la titularidad propia o de uso, de aquellas instalaciones incluidas en los medios materiales necesarios para la gestión del servicio.
  9. Documentación que acredite estar al corriente de pago de obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón.
- d) Una memoria en la que se detalle el Proyecto de gestión donde se desarrolle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio a realizar y el número de plazas ofertadas junto a las características de los dispositivos que se ponen a disposición del servicio, con un máximo de 15 folios a doble cara, en letra verdana 11 y 1,5 de interlineado,

#### Séptimo.— Instrucción.

1. Corresponde al Instituto Aragonés de Servicios Sociales la instrucción de procedimiento que verificará que las entidades han aportado la documentación exigida.



2. El Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nombrará una Comisión Técnica de Valoración como órgano colegiado que elevará informe con la propuesta de adjudicación una vez verificadas y valoradas las solicitudes según todos los extremos de esta convocatoria.

3. La Comisión Técnica de Valoración estará formada por cuatro funcionarios del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, entre los que figurará como Presidenta, la Secretaria General del IASS y como Secretario, un funcionario de la Sección de Contratación de este Organismo. Los otros 2 miembros serán propuestos por el Jefe del Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia o persona en quien delegue.

4. El órgano instructor a través de la Comisión de Valoración podrá solicitar a los interesados cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada Resolución del procedimiento, y en general, realizar cuantas actuaciones considerare necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos, en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de Resolución, Cuando la Comisión Técnica de Valoración aprecie defectos subsanables, dará un plazo de tres días hábiles a la entidad para que los corrija.

5. Asimismo la Comisión de Valoración podrá recabar los informes técnicos que precise en sus labores de instrucción.

6. La Comisión de Valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través del portal web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

*Octavo.— Informe de la Comisión de Valoración.*

El informe de la Comisión de valoración se emitirá en un plazo máximo de un mes desde el inicio del procedimiento y se elevará al Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, quien emitirá la correspondiente propuesta de autorización para la celebración de los acuerdos de acción concertada. Si la propuesta de autorización se apartase de la valoración realizada por la comisión, deberá motivarse su decisión.

*Noveno.— Autorización de acuerdos de acción concertada.*

1. La Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, vista la propuesta de autorización y, previa fiscalización de la Intervención de la Diputación General de Aragón emitirá Orden de autorización para la formalización de los acuerdos de acción concertada que emana de esta convocatoria con la entidad o entidades seleccionadas.

2. La Orden de autorización, que en caso de ser denegatoria deberá ser motivada, se notificará a los interesados.

3. Contra dicha Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente, recurso de reposición ante la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

*Décimo.— Formalización del acuerdo de acción concertada.*

1. El acuerdo o acuerdos de acción concertada que se apruebe/en al amparo de esta Orden, se formalizará/n en documento administrativo, en el que se harán constar los derechos y obligaciones recíprocos, las características del servicio concertado, los servicios objeto de concierto y demás circunstancias relativas al mismo, y en todo caso:

- a) El ámbito o cobertura territorial del servicio o prestación concertada.
- b) Plazo de vigencia y prórrogas, en su caso.
- c) La garantía de los derechos del usuario e información a los ciudadanos de sus derechos y deberes.
- d) Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones que constituyen el objeto del concierto, así como el régimen de acceso a los mismos.
- e) Estándares y parámetros de calidad exigibles.
- f) Procedimiento de facturación y documentación que debe aportarse para el abono de los servicios concertados.
- g) Causas de modificación, revisión y Resolución, prórroga y renovación del acuerdo de acción concertada.



- h) Régimen de contratación parcial de las actuaciones concertadas, con las limitaciones establecidas en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicios de carácter social y sanitario de Aragón.
- i) Elaboración y cumplimiento, a través de indicadores de evaluación de impacto, de un plan de igualdad en relación con los trabajadores y colaboradores de la entidad que van a ejecutar el acuerdo de acción concertada.
- j) Cualquier otro que se considere adecuado para la gestión del acuerdo de acción concertada.

Undécimo.— *Seguimiento de ejecución del Servicio concertado.*

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 de concertación 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.

Duodécimo.— *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 de Aragón, 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 de Aragón. 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.

Decimotercero.— *Gestión de la Calidad.*

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, las entidades concertadas implementarán 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 re-



clamaciones 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.

**Decimocuarto.— 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.

**Decimoquinto.— Modificación de los Acuerdos de acción concertada.**

Los presentes Acuerdos de acción concertada se podrá modificar aumentando 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 a las inicialmente estimadas, debido a un aumento en la demanda de los servicios objeto del concierto.

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.

**Decimosexto.— Incompatibilidades y Jurisdicción competente.**

Los presentes Acuerdos de Acción Concertada son incompatibles 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 esto conciertos y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.