



CONCIERTO CON KAIRÓS SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS MENORES DE EDAD MIGRANTES NO ACOMPAÑADAS BAJO PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES: UNIDAD CONCERTADA 2: SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA, AUTONOMÍA Y EMANCIPACIÓN PARA MENORES DE EDAD Y JÓVENES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN LA PROVINCIA DE TERUEL.

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. Gregorio Centro Ota, mayor de edad, con DNI actuando en representación de KAIROS SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL, con C.I.F. G50905124.

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

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/124/2021, de 22 de febrero, 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/1227/2021, de 16 de septiembre, se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención para personas menores de edad no acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

III. El concierto para la prestación de Servicios de atención para personas menores de edad migrantes no acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAD/G/3132/263002/91002 del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

IV. Por Orden del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales de 13 de diciembre de 2021 se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación de Servicios de atención para menores de edad no acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales la entidad Kairós Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social para la Unidad Concertada 2: Servicio de atención inmediata, autonomía y emancipación para menores de edad y jóvenes migrantes no acompañados en la provincia de Teruel.



CLAUSULAS DEL CONCIERTO

PRIMERA. - Objeto.

1.- La entidad Kairós Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social, en adelante la entidad, se compromete a realizar la prestación de Servicios de Atención para Menores de Edad Migrantes no Acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que tienen como finalidad la atención inmediata, apoyo personal, apoyo formativo y alfabetización, y atención a las necesidades especiales de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección durante su llegada, proceso de documentación e integración personal, social y educativa en la sociedad aragonesa.

La atención a dichos menores se realiza en dispositivos bajo la responsabilidad de entidades sin ánimo de lucro y formarán parte de la Red de Recursos de Protección a la Infancia, que tiene como finalidad dar una respuesta educativa integral a los menores bajo protección del Gobierno de Aragón, proporcionarles un contexto de protección, atención y educación integral con núcleos reducidos de menores que convivan en condiciones similares a las familiares.

La Entidad Publica de Protección a la Infancia, 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 y se asegurará de que pueda realizar la tramitación de su documentación para la plena integración y regularización en nuestro país.

Para ello, la entidad se compromete a tener a disposición del Instituto Aragonés de servicios Sociales, durante el periodo de vigencia del concierto, los recursos residenciales de atención a inmediata, autonomía y emancipación en la provincia de Teruel siguientes:

- Casa sita en , Vivienda destinada a 14 menores de edad migrantes no acompañados en situación de guarda o tutela cuyo plan individualizado de atención es determina su acogimiento de forma inmediata a su llegada a la provincia de Teruel, así como proporcionar los recursos necesarios para facilitar su autonomía personal.
- Piso sito en , destinado a 6 jóvenes migrantes no acompañados en Proceso de Transición a la Vida Independiente.

La ubicación del recurso residencial puede variar previa notificación de la entidad concertada y previo informe del Servicio de Atención a la Infancia y a la Adolescencia de que las nuevas instalaciones cumplen los requisitos técnicos establecidos en la convocatoria en materia de medios materiales.

2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden CDS/764/2019, de 10 de junio, por la que se establece el precio de los servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del IASS 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:



SERVICIO	Nº plazas	MODULO PLAZA OFERTADA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	PLAZA OCUPADA
Alojamiento para menores migrantes no acompañadas para la acogida inmediata y autonomía personal	14	50 € plaza/día	25 €/menor/día	75 €/plaza/día
Servicio de Transición a la Vida Independiente	6			37,37 €/plaza/día

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden CDS/ 1227/2021, de 16 de septiembre, por la que se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención para menores de edad migrantes no acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, la Orden CDS/764/2019, de 10 de junio, por la que se establece el precio de los servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del IASS, 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, el proyecto de gestión y la oferta de plazas y dispositivos presentados por la Entidad.

SEGUNDA. - Plazo de vigencia y prórrogas

1. El plazo de vigencia se extiende desde la fecha de formalización de los Acuerdos del Concierto hasta al 31 de diciembre de 2022, 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.

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.

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 acuerdo

1. Destinatarios de los servicios de atención inmediata, autonomía y emancipación para menores de edad y jóvenes migrantes no acompañados en la provincia de Teruel:

- 14 menores de edad migrantes no acompañados en situación de guarda o tutela cuyo plan individualizado de atención determina su acogimiento de forma inmediata a su llegada a la provincia de Teruel, así como proporcionar los recursos necesarios para facilitar su autonomía personal.
- 6 jóvenes migrantes no acompañados en Proceso de Transición a la Vida Independiente.

2. El servicio a prestar consistirá en:

- Una vivienda adecuada y equipada para la atención residencial a 14 menores de edad en la provincia de Teruel
- La gestión educativa de los planes individuales de atención de las 14 personas menores de edad que residen en la residencia.
- La prestación del servicio completo de transición a la vida independiente para 6 jóvenes una vez cumplida la mayoría de edad, que hayan desarrollado su programa de autonomía en la Residencia. Prestación que incluye el apoyo formativo-laboral, el apoyo personal, el apoyo residencial y el apoyo económico/coste personal.

3. Para este fin la Entidad concertada deberá:

a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los menores (P.E.I.)

b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de los menores de edad atendidos y de los jóvenes en procesos de transición a la vida independiente.

4. Dispositivos y gestión de la atención

4.1. Características de las viviendas adecuadas a la gestión del servicio.

Las viviendas cumplirán los requisitos de calidad en la atención residencial a menores establecidos por los estándares de calidad del acogimiento residencial (EQUAR) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012. Específicamente:

- a) Deberán ubicarse en emplazamientos tranquilos, con entornos amplios y con disponibilidad de espacios al aire libre.
- b) La edificación o estructura física se corresponderá con el de una vivienda unifamiliar aislada, pareada o adosada.
- c) No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.
- d) El mobiliario se guiará por criterios de confort, calidez, comodidad, durabilidad y seguridad.
- e) Deberán contar, al menos, con habitaciones individuales y/o dobles, completamente equipadas, así como el ajuar correspondiente.



- f) 1 habitación despacho educadores/ Dirección en cada casa.
- g) Cocina completa.
- h) Espacio para lavandería/ropero.
- i) Al menos dos cuartos de baño completos, y un salón comedor común para el descanso y la realización de actividades diversas, con equipamiento informático de acceso a los menores. En ubicaciones de más de 8 menores se recomienda contar con un segundo espacio para actividades comunes.
- j) Las viviendas dispondrán de sistemas de climatización y acondicionamiento de aire que garanticen el confort térmico de los menores y del personal, respetando los principios de eficiencia energética.
- k) Deberán contar con las instalaciones de prevención y protección contra incendios establecidas por la normativa vigente en materia de seguridad en caso de incendio y en materia de seguridad y salud en los espacios de trabajo.
- l) Eliminación de barreras arquitectónicas (accesibilidad).

4.2. Gestión educativa de los planes individuales de atención.

El centro debe tender a la gestión por procesos y protocolos:

Procesos.- Debe identificar y documentar los procesos asistenciales claves para prestar el servicio, así como los estratégicos y los generales o de apoyo.

Se define el proceso como un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se producen de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requisitos del cliente al que va dirigido.

- Son procesos clave u operativos: los de ingreso o acogida, de atención durante la estancia y de finalización del servicio.
- Son procesos de carácter general: de compras, de almacén, de hostelería, de contratación de personal, de facturación y de gestión de equipos e instalaciones.

Protocolos. - Procedimiento documentado que concreta los pasos a seguir para realizar una asistencia o tarea correctamente, con el objeto de que cada profesional sepa cómo actuar, con qué medios y con qué objeto, para lograr un resultado óptimo y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Los Centros deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Protocolo de acogida
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia
- Protocolo de participación de la persona menor de edad
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección
- 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 las personas menores de edad



- Protocolo de comunicación de situaciones de violencia reguladas por las administraciones públicas y aplicados en el centro, así como de las personas responsables de este ámbito
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor
- Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales
- Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones

DOCUMENTACIÓN

I.- Relativa al usuario. Cada usuario contará con un Expediente individual que incluirá, al menos, la documentación exigida por la normativa vigente – datos identificativos, historia sanitaria, e historia social – y la que a continuación se relaciona:

- Ficha inicial de recogida de datos
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Historia médica y de salud
- Historia formativa/escolar/laboral
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal

II.- Referida al Centro. El Centro deberá disponer en todo momento, de la siguiente documentación, que estará a disposición de la persona usuaria y de sus familiares o representantes legales.

- Registro de quejas de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre el usuario y el Centro, de acuerdo con lo dispuesto en este pliego y a la normativa vigente.
- Autorizaciones administrativas del centro, que deberán exponerse en un lugar visible.

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

a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia, así como aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con Menores Extranjeros 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 menores 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.

4.3. Programa socioeducativo de atención inmediata

- Proyecto socioeducativo individualizado de primera atención
- Área de acogida inicial.
- Área de alfabetización en lengua castellana. Intervenciones para facilitar la adquisición de la lengua para su adecuada integración cultural y social.
- Área de cobertura de las necesidades básicas.
- Área de identificación personal y familiar.
- Área de adaptación y observación inicial.

4.4. Programa socioeducativo de Autonomía.

- 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 y social.
- Área de desarrollo físico y de la salud. Atención a las necesidades médicas.
- Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con las intervenciones del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- Área de desarrollo laboral y prelaboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, acompañamiento en la búsqueda de empleo.

4.5. Programa de Transición a la Vida Independiente:

- Proyecto socioeducativo individualizado de apoyo formativo-laboral, personal, económico y residencial para facilitar la transición a la vida independiente.

Las características del Servicio serán las siguientes:

Servicio de atención a personas jóvenes ex tuteladas para la integración y transición a la vida independiente.

- Destinada a personas jóvenes, mayores de 18 años, incorporadas con carácter previo en el Programa de Transición a la Vida Independiente y que manifiestan compromiso de participación activa y aprovechamiento de los recursos puestos a su disposición.
- Los Servicios de Protección serán responsables de la propuesta de derivación.
- El Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia será responsable del seguimiento y de la finalización de los apoyos.

La gestión del servicio podrá realizarse en dos modalidades distintas:

1. **SERVICIO MEDIO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo Personal y residencial o económico (tres apoyos).
2. **SERVICIO COMPLETO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo



Personal, el Apoyo Residencial y el Apoyo Económico/coste personal.

La descripción de los apoyos y las actuaciones a realizar son:

- a) Atención con acompañamiento mediante itinerarios de formación e inserción dirigidos a fomentar el acceso y permanencia en el mercado de trabajo de las personas jóvenes ex tuteladas (apoyo formativo-laboral)

Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Elaborar un itinerario personalizado de inserción socio -laboral para cada persona joven adscrita al programa y consensuado con ella.
- Programar acciones formativas pre laborales o laborales adecuadas para la persona menor de edad.
- En el caso de personas menores extranjeras y en función de sus necesidades específicas 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.

- c) Medida residencial (apoyo residencial)

Comprenderá el proporcionar alojamiento y asistencia personal a las personas jóvenes en pisos de convivencia sin ninguna relación ni dependencia con el centro de menores en donde residieron con anterioridad. El recurso habitacional deberá complementar y estar en consonancia con el proyecto socioeducativo de cada joven compatibilizando dinámicas y normas de funcionamiento que fomenten la asunción de responsabilidades, el equilibrio entre la vida autónoma y la convivencia en grupo, así como el respeto a las normas de convivencia.

- d) Medida económica (Apoyo económico)

Para aquellas personas jóvenes que carezcan de ingresos económicos, se proporcionará una ayuda que garantizará cubrir sus gastos personales. La entidad, en base al proyecto socioeducativo de cada joven y su evolución, podrá optar por cubrir directamente sus costes personales o proceder a otorgarles una asignación económica personal.



4.6. 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.

Servicio de comidas. La entidad suministrará pensión alimenticia completa consistente en desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena a los niños y niñas residentes en la Residencia y a los Educadores/as 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.

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

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

Servicio de mantenimiento. Deberán garantizar el mantenimiento preventivo en la totalidad de las instalaciones de las viviendas, así como la realización de las inspecciones periódicas que exija la normativa vigente en materia de seguridad industrial en aquellas instalaciones en las que sea preceptivo. Dentro del mantenimiento se incluyen los servicios de telefonía e informáticos, que deberán proveerse dentro de las instalaciones en tanto equipamientos básicos de las viviendas.

Atenderán el mantenimiento correctivo, y en todo caso estará obligada a atender las averías urgentes que surjan.

Las viviendas serán objeto de tratamiento de desinsectación, desratización y desinfección con la periodicidad que se requiera.

4.7. Ingreso y relación con la Entidad Pública

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. El ingreso en un centro de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia. En los centros con plazas de primera acogida, el ingreso se producirá a través de los Servicios de Recepción o del Servicio de Atención Continuada 24 horas, con documento de entrega de la guarda provisional por atención inmediata, que será objeto de resolución expresa en un plazo máximo de 48 horas.



5. Medios para la prestación del servicio

Para asegurar el adecuado desarrollo de las intervenciones, la Entidad que suscribe el presente Acuerdo de Acción Concertada deberá contar, al menos, con los medios personales y materiales mínimos que se detallan, los cuales deberán ser mantenidos por la Entidad concertada 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.

5.1. Medios materiales

La entidad deberá contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes en el momento de la suscripción del concierto, quedando suspendida la adjudicación de plazas mientras no se acredite el cumplimiento de esa condición.

La entidad deberá tener una titularidad jurídica sobre los inmuebles que resulte suficiente para el cumplimiento del objeto de este concierto (propiedad, arrendamiento, usufructo...) durante todo el tiempo de duración del mismo.

La entidad deberá contar con una vivienda que reúna los requisitos técnicos establecidos en las condiciones técnicas de los servicios a concertar para la acogida y atención de 14 personas menores de edad.

La entidad deberá contar con 1 piso de 6 plazas o 2 pisos con un total de 6 plazas, independientes de la vivienda de autonomía, para el apoyo residencial del servicio completo de Transición a la vida independiente para 6 jóvenes.

5.2. Medios personales

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 Pliego de condiciones técnicas y en los presentes acuerdos, debiendo por tanto la Entidad adjudicataria 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/as en los términos indicados en las condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

Los centros contarán con personal suficiente de atención directa a los niños/as, 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 las unidades concertadas, 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 las personas menores de edad y personas jóvenes acogidas.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, "Será requisito para el acceso y ejercicio de cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad, el no haber sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexuales tipificados en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal. 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 estos acuerdos de acción concertada la entidad adjudicataria viene obligada al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

La entidad deberá contar con el siguiente personal:

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 por la dirección del centro, en función de los turnos de personal.

Personal de atención directa. - Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno (al menos tres, incrementándose a razón de un o una



profesional cada 10 menores) como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas. Se garantizará, al menos, la presencia diaria de un/a técnico/a de equipo socioeducativo en los turnos de mañana y tarde.

Horario nocturno. - En los centros se contará al menos con un o una profesional de atención directa presencial y otro/a localizable. El número irá incrementándose a razón de un/a profesional presencial cada 10 menores.

Profesionales de atención directa.- Se consideran de atención directa las personas profesionales responsables de la planificación de los cuidados de las personas usuarias y quienes 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 IV Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 4 de febrero de 2021, de la Dirección General de Trabajo.

Profesionales en los procesos de Transición a la Vida Independiente. – Una persona profesional de apoyo personal y de integración socio laboral a jornada completa cada 6 jóvenes en proceso de transición a la vida independiente.

La entidad Adjudicataria se asegurará 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.

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

Subrogación de personal.- En virtud de lo establecido en el art.34 del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por Resolución de 31 de octubre de 2018, así como en el artículo 34 del IV Convenio Colectivo Estatal registrado y publicado por Resolución de 4 de febrero de 2021 de la Dirección General de Trabajo (con entrada en vigor el 1 de enero de 2022), se contemplará la cláusula de subrogación del personal al objeto de garantizar y contribuir al principio de estabilidad en el empleo del personal.

A estos efectos, tal como señala la Orden CDS/124/2021 de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, la entidad que viniese efectuando la prestación objeto de acción concertada y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información a la Administración concertante, indicando, como mínimo, el número de profesionales, puesto de trabajo o funciones, antigüedad y salario mensual.

6. 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.



6.1. Respeto al personal.

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

6.2. Respeto a los programas educativos.

- a) Ejercer la guarda de las personas menores de edad en los términos previstos en la legislación aplicable.
- b) Acoger a la persona menor de edad dando una respuesta inmediata y cubriendo sus necesidades básicas en cuanto a alimentación, vestido, salud, afecto, educación, compañía y traslado, así como cualquier otra necesidad que presente para el desarrollo armónico de su personalidad, elaborando para tal fin un Plan Individualizado de Atención.
- c) Al ingreso en el centro, informar por escrito a las personas menores de edad y jóvenes sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y 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 de la persona menor de edad.
- d) Establecer modelos de convivencia normalizados, integrados y participativos favorecedores de la posterior adaptación social y familiar, buscando los recursos más adecuados a cada menor de edad o joven disponibles en la comunidad, potenciando el trabajo en red.
- e) Garantizar el derecho a la intimidad de las personas menores de edad y jóvenes y el secreto de los informes y actuaciones, de conformidad con la legislación vigente. Prestará especial atención respecto al almacenamiento, custodia y gestión de los archivos que contengan información sobre dichas personas. En lo relativo al Registro de Incidencias, los centros deberán respetar las medidas de seguridad de nivel medio establecidas en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- f) Actuar en estrecha colaboración con el personal profesional del Área de Atención a la Infancia y Adolescencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, apoyando la alternativa propuesta por el Servicio y las medidas de protección más adecuadas a cada caso.
- g) Elaborar informes pormenorizados de cada menor de edad y joven, en los que se describa su desarrollo integral y el cumplimiento de los objetivos del Plan Individualizado, como mínimo cada seis meses y, en todo caso, siempre que sean requeridos por el Servicio de Atención a la Infancia.
- h) Proponer medidas educativas, de formación y laborales adecuadas a cada menor de edad y joven, en colaboración con la persona que tenga atribuida la coordinación del caso o con quien profesionalmente se encargue del mismo, así como buscar recursos de formación y laborales acordes con las capacidades de las personas menores de edad y jóvenes.
- i) Atender las demandas de la persona menor de edad y joven y canalizarlas hacia recursos normalizados

Durante el tiempo de estancia de los menores en el centro 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.

En caso de que la entidad concertada tenga establecido un sistema de archivo y expurgo de los expedientes, lo dará a conocer a la Dirección Provincial correspondiente. En cualquier caso, el centro es responsable de la custodia de los expedientes y del secreto del contenido de los mismos, por lo que se establecerán criterios para su expurgo de común acuerdo con las Direcciones Provinciales.

6.3. Respecto a la gestión residencial.

Respecto a los gastos que genere la atención integral del menor, de forma específica, la entidad concertada asumirá:

1. Gastos de alimentación
2. Reposición de ropa y calzado del ajuar inicial con el que los menores ingresen en el centro, así como de higiene personal.
3. Gastos farmacéuticos y sanitarios, que no estén incluidos en el sistema público de Seguridad Social y sean necesarios para el menor. Aquéllos que por su cuantía o por su mayor frecuencia puedan ser considerados como extraordinarios, serán evaluados por la Dirección Provincial correspondiente, oída la entidad concertada, para determinar a quién corresponde el gasto.
4. El material escolar y actividades de ocio y tiempo libre correrán por cuenta de la entidad concertada, incluyendo los campamentos de verano, así como dinero de bolsillo de asignación semanal.
5. Cuando un menor requiera de ingreso hospitalario deberá ser atendido por la entidad concertada durante las primeras 72 horas. A partir de ese momento, el gasto será asumido por la Dirección Provincial correspondiente.
6. Respecto a los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos se atenderá a las siguientes reglas:
 - a) Los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos ordinarios y habituales de la vida diaria, correrán por cuenta de la entidad concertada.
 - b) Los gastos de traslados y acompañamientos no habituales que precise realizar la persona menor de edad:
 - b.1 Corresponderán a la entidad concertada cuando el centro esté ubicado en la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realice con origen/destino a otra localidad aragonesa.
 - b.2 Si el centro se encuentra ubicado fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realiza con origen o destino a una localidad aragonesa, los gastos serán asumidos por la Dirección Provincial correspondiente.



6.4. Respecto a 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.

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 de expedientes disciplinarios
- 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.

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

Anualmente: 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.

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 a la Dirección Provincial del IASS que corresponda, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

Mensualmente:



Con la factura por mensualidad vencida de los servicios prestados, se remitirá a la Dirección Provincial del IASS una relación detallada de niños, niñas, adolescentes y jóvenes 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.
- Las cantidades abonadas por la Administración por el servicio concertado deben justificarse anualmente mediante la aportación por parte de la entidad concertada de un informe de auditoría externa de sus cuentas en el que conste la aplicación de los fondos percibidos por parte de la entidad en concepto de abono derivado del acuerdo de acción concertada.
- 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 una de las personas trabajadoras, 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

7. Obligaciones de la entidad concertada

7.1. 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.
- 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.

7.2. 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.

7.3. Obligaciones de carácter social

- Establecer medidas de que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley 3/20007, 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.

7.4. Con respecto al 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.

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.

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.



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

El personal que aporte o contrate la entidad adjudicataria 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.

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

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 a control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

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.

La entidad concertada aportará declaración responsable de que todo el personal profesional y personal encargado de la atención de las personas menores cumplen con el requisito de contar con Certificación negativa del Registro Central de Delincentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos establecido en el art.57 1 y 2 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia.

Asimismo, las entidades, tal como establece el artículo 57.3 de la citada Ley Orgánica 8/2021, tienen prohibido dar ocupación en cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad a quienes tengan antecedentes en el Registro Central de Delincentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del personal empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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 Anexo 2 de la Orden de convocatoria CDS/1227/2021 de 16 de septiembre.

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.

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.

7.5. Con respecto a las necesidades de atención de los menores.

La entidad proveerá a las personas menores de edad 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 un equipamiento mínimo adecuado y adaptado a cada época del año desde el momento de su ingreso en el recurso residencial.

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, ortoprotésicas y/o oftalmológicas determinadas en base a propuestas facultativas de profesionales sanitarios.

Los desplazamientos que se produzcan dentro del territorio aragonés corresponden a la entidad concertada. Si se produjese la necesidad de acudir a trasladar a un menor desde otra Comunidad Autónoma por ser localizado en la misma los desplazamientos correrán a cargo de la Entidad Pública.

En cumplimiento de lo regulado en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, los centros en los que habitualmente residen personas menores de edad, en el momento de su ingreso, facilitarán a los niños, niñas y adolescentes toda la información que, en todo caso, deberá estar disponible en formatos accesibles, referente a los procedimientos de comunicación de situaciones de violencia regulados por las administraciones públicas y aplicados en el centro así como de las personas responsables en este ámbito. Igualmente, facilitarán desde el primer momento información sobre los medios electrónicos de comunicación, tales como las líneas telefónicas de ayuda a los niños, niñas y adolescentes. Los centros mantendrán permanentemente actualizada esta información en un lugar visible y accesible, adoptarán las medidas necesarias para asegurar que los niños, niñas y adolescentes puedan consultarla libremente en cualquier momento, permitiendo y facilitando el acceso a esos procedimientos de comunicación y a las líneas de ayuda existentes.

QUINTA. - Acceso al servicio y adjudicación de plazas

El ingreso en el Servicio se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente. El ingreso en un centro de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia. En los centros de con plazas de primera acogida, el ingreso se producirá a través de los Servicios de Recepción o del Servicio de Atención Continuada 24 horas, con documento de entrega de la guarda provisional por atención inmediata, que será objeto de resolución expresa en un plazo máximo de 48 horas.



SEXTA. - Estándares y parámetros de 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 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.

SÉPTIMA. - 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/764/2019, de 10 de junio, por la que se establece el precio de los servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del IASS 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.

2. 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 Atención a la Infancia y Adolescencia.

En cualquier caso, solo podrán facturarse a partir de la fecha y por el periodo en que efectivamente se hubiera prestado el servicio. Si el comienzo fuera posterior a la fecha inicial prevista se facturará mensualmente, según los criterios establecidos en la orden de convocatoria relativo a la financiación.

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.



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

- Los Acuerdos de acción concertada que resulten de esta convocatoria se podrán 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.

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.

- 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.

NOVENA. - 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.



DÉCIMA. - 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.

DECIMOPRIMERA. - 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.

DUODÉCIMA. - 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.

DECIMOTERCERA. - 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.

DECIMOCUARTA. - 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.

DECIMOQUINTA. - 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/1227/2021, de 16 de septiembre, 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 y demás disposiciones de aplicación, de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, 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. Gregorio Centro Otal
KAİROS SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL