



## DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

**ORDEN CDS/714/2022, de 19 de mayo, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la prestación de Servicios de Atención Inmediata, Autonomía y Emancipación para personas menores de edad migrantes no acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza.**

La aprobación por las Cortes de Aragón de 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, otorgó en nuestra Comunidad Autónoma mayor protagonismo a las entidades del Tercer Sector sin ánimo de lucro en la organización de la prestación de estos servicios, y modificó 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 el 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 o organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, la citada Ley 11/2016, de 15 de diciembre, 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 públicas 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.

Tal y como establece el artículo 25.2, apartado a) de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en la redacción dada por la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, 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 (en adelante, IASS), 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.

Para la atención de personas menores con medida protectora el IASS 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 dichas personas menores, siendo ésta una condición indispensable para garantizar su adecuado desarrollo y el ejercicio pleno de su derecho de protección.

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 las personas menores de edad migrantes no acompañadas está afectando seriamente a todas las Comunidades vecinas por la llegada masiva que se ha producido en los últimos años, 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 diligencia y de forma integral.

Por tanto, la diversidad de características personales y de situaciones de llegada que presentan los menores que llegan 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.

La llegada de un número importante de menores extranjeros no acompañados en 2018 precisó la apertura de dispositivos específicos y servicios para su atención. El sistema de protección a la infancia puso en marcha programas y servicios para atender el incremento a través de la acción concertada, habilitando plazas tanto de atención inmediata como de procesos de autonomía con aquellas entidades que pudiesen tener posibilidades de atender a menores en estas circunstancias, por disponer de personal y espacios adecuados. Se estableció un itinerario de atención a menores migrantes no acompañados, y se pusieron en marcha los recursos residenciales necesarios para garantizarlos, así como los apoyos para la tramitación y agilización de los procesos de documentación para asegurar su regularización en nuestro país.

Por ello, se publicó la Orden CDS/410/2020, de 8 de mayo, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de acuerdo de acción concertada para la prestación de Servicios de Atención Inmediata para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza, cuyos acuerdos de acción concertada finalizan el 31 de julio de 2022.

Aunque el número de menores migrantes se ha ido reduciendo, es preciso dar continuidad a la atención de los niños y niñas que aún permanecen en el sistema de protección, al mismo tiempo que se garantiza la atención de los que puedan ir llegando a nuestra Comunidad Autónoma. Atendiendo a esta previsión y en virtud de las necesidades detectadas durante estos últimos años, se estima preciso planificar los servicios de una forma más ajustada.

Durante este tiempo las necesidades de atención inmediata de las personas menores de edad migrantes que llegan sin acompañamiento adulto a Aragón han ido cambiando, habiéndose reducido considerablemente el número de llegadas. Por ello, se han ido adaptando los dispositivos de atención residencial a las necesidades de la población, facilitando procesos de atención continuada en un mismo dispositivo residencial desde donde se pudiera garantizar un itinerario de inserción, reduciendo, en la medida de lo posible, los cambios de centro. Así, se han diseñado servicios de atención inmediata, autonomía y transición a la vida independiente en las provincias de Huesca y Teruel mediante el establecimiento de acuerdos de acción concertada, quedando pendiente su instauración en la provincia de Zaragoza.



Por todo lo anteriormente expuesto y ante el vencimiento de los acuerdos suscritos para la prestación del servicio de atención inmediata de menores migrantes llegados a la provincia de Zaragoza, se valora conveniente la convocatoria de procedimiento para la prestación de un servicio más completo en dicho territorio, siendo, además, donde continúan llegando un mayor número de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados.

Los recursos de atención residencial destinados a aquellos niños, niñas o adolescentes que no pueden permanecer en sus hogares, tienen como objetivo proporcionarles un lugar de residencia y convivencia que cumpla con el cometido de una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo.

Esta medida se fundamenta en tres características principales:

- a) Su carácter educativo, en su sentido más integral, por medio de una intervención intensa e individualizada.
- b) Su carácter instrumental, ya que está supeditado al Plan de Intervención (Plan de Caso) definido por los Servicios de Protección, que deberá contemplar su inclusión en un Programa de actuación, en función de la alternativa o finalidad estable y normalizada, a excepción de las actuaciones que se precisen de acogida, cuya instrumentación estará dirigida a determinar las medidas urgentes de protección más adecuadas a su situación.
- c) La temporalidad, adaptada a las necesidades y finalidades de los menores.

El respeto a los derechos de la persona menor, la atención individualizada, la importancia de sus aspectos personales y afectivos, la consideración de los espacios físicos como elementos educativos y la aceptación incondicional de los principios democráticos y los derechos que se derivan, constituyen elementos básicos en el diseño y desarrollo residencial.

Por todo cuanto antecede y en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 24/2020, de 26 de febrero, 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 de Servicios de Atención Inmediata, Autonomía y Emancipación para Personas Menores de Edad Migrantes No Acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza, 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, 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 la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Segundo.— Aprobar las condiciones técnicas de prestación de Servicios de Atención Inmediata, Autonomía y Emancipación para Personas Menores de Edad Migrantes No Acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza que figuran en el anexo 1 y el procedimiento establecido en el anexo 2 de esta Orden.

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 seiscientos noventa y ocho mil ochocientos noventa y cinco euros y noventa y seis céntimos (698.895,96 €) y su duración será desde el 1 de agosto de 2022 o la fecha de formalización de los acuerdos del



concierto hasta el 31 diciembre de 2023, 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 coste de los servicios está establecido por la Orden CDS/764/2019, de 10 de junio, por la que se establecen los precios de servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, 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.

Si se modificaran las órdenes de precios por las que se rigen estos servicios durante la tramitación del procedimiento de acción concertada o durante la vigencia de los acuerdos del concierto, las cuantías aquí reflejadas se modificarían de acuerdo a lo que se establezca.

Quinto.— Contra esta Orden, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales en el plazo de un mes, 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 bien, directamente recurso contencioso-administrativo, 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, en el plazo de dos meses; ambos plazos contados a partir del día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 19 de mayo de 2022.

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



Servicios Centrales

**ANEXO 1****CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA, AUTONOMÍA Y EMANCIPACIÓN PARA PERSONAS MENORES DE EDAD MIGRANTES NO ACOMPAÑADAS BAJO PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA****Primera. - Objeto.****Segunda. - Servicios a concertar.**

1. Unidad concertada.
2. Ingresos y relación con la entidad pública.
3. Deberes de la entidad concertada.
4. Características de los servicios a concertar.
  - 4.1. Servicios de atención residencial integral.
    - 4.1.1. Características de las viviendas adecuadas a la gestión del servicio.
    - 4.1.2. Gestión educativa de los planes individuales de atención.
    - 4.1.3. Programas socioeducativos específicos.
    - 4.1.4. Gestión residencial.
5. Recursos humanos y cualificación profesional.
  - 5.1. Elementos personales y materiales necesarios para la prestación del servicio.
  - 5.2. Subrogación de personal.

**Tercera. - Funciones de la entidad o entidades concertadas.**

1. Respecto a la Unidad concertada residencial.
2. Respecto de los sistemas de control y evaluación permanente.

**Cuarta. - Obligaciones de la entidad concertada.****Quinta. - Necesidades de atención de las personas menores de edad y jóvenes.****Sexta. - Prevención de riesgos laborales.****Séptima. - Pago del servicio.****Primera. - Objeto.**

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un acuerdo de acción concertada con entidad sin ánimo de lucro para la gestión de servicios de atención inmediata, autonomía y emancipación para personas menores de edad migrantes no acompañadas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza. Estos servicios están destinados a la atención inmediata, apoyo personal, apoyo formativo y alfabetización, y atención a las necesidades especiales de los niños, niñas y adolescentes 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 dichas personas menores se realizará 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 niños, niñas y adolescentes bajo protección del Gobierno de Aragón, proporcionarles un contexto de protección, atención y educación integral en núcleos reducidos que convivan en condiciones similares a las familiares.

La Entidad Pública de Protección a la Infancia, asumiendo la Guarda Provisional y la Tutela de dichas personas menores, realizará, en colaboración con ellas y con las entidades, un estudio que identificará el proyecto migratorio de las personas menores de edad, realizará reconocimiento médico general y garantizará la atención a las necesidades médicas; identificarán el nivel de capacitación personal, formativa, laboral e



Servicios Centrales

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.

**Segunda. - Servicios a concertar.**

### **1.- UNIDAD CONCERTADA**

**Servicios de atención inmediata, autonomía y emancipación para personas menores de edad y jóvenes migrantes no acompañados en la provincia de Zaragoza (1.2.4.2.1, 1.2.4.2., 1.2.6.4.)**

- Destinados a 15 personas menores de edad migrantes no acompañadas en situación de guarda o tutela cuyo plan individualizado de atención determina su acogimiento de forma inmediata a su llegada a la provincia de Zaragoza, así como proporcionar los recursos necesarios para facilitar su autonomía personal.
- Destinados a 6 personas jóvenes migrantes no acompañadas en Proceso de Transición a la Vida Independiente.

El servicio a prestar consistirá en:

- a) Una vivienda adecuada y equipada para la atención residencial a 15 personas menores de edad en la provincia de Zaragoza.
- b) La gestión educativa de los planes individuales de atención de las 15 personas menores de edad que residen en la residencia.
- c) La prestación del servicio completo de transición a la vida independiente para 6 personas 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.

### **2.- 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 del IASS 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.

### **3.- DEBERES DE LA ENTIDAD CONCERTADA:**

En la unidad concertada residencial se 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 atendidos.



Servicios Centrales

El personal profesional destinado a la atención educativa y coordinadora deberá 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 en 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, el personal profesional estará formado y tendrá 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.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A CONCERTAR.**

##### **4.1.- SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL INTEGRAL**

###### **4.1.1.- Características de las viviendas adecuadas a la gestión del servicio.**

Las viviendas cumplirán los requisitos de calidad en la atención residencial a menores de edad 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 las personas menores de edad. En ubicaciones de más de 8 personas menores de edad 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 las personas menores de edad 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).



Servicios Centrales

#### 4.1.2. 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 las personas usuarias. Los Centros deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- a) Protocolo de acogida.
- b) Protocolos de apoyo a las necesidades básicas.
- c) Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- d) Protocolo de participación de la persona menor de edad.
- e) Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección.
- f) Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento.
- g) Protocolo de coordinación educativa y técnica.
- h) Protocolo de aplicación de medidas educativas.
- i) Protocolo de seguridad y protección.
- j) Protocolo de apoyos técnicos especializados.
- k) Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- l) Protocolo de acompañamiento de las personas menores de edad.
- m) Protocolo de comunicación de situaciones de violencia regulados por las administraciones públicas y aplicados en el centro, así como de las personas responsables de este ámbito.
- n) Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor.
- o) Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.
- p) Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones.

#### Documentación:

**I.- Relativa a la persona usuaria.** Cada usuaria o 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:

- a) Ficha inicial de recogida de datos.
- b) Plan general de actuación educativa.
- c) Proyecto educativo individualizado.
- d) Registro acumulativo de observación y seguimiento.
- e) Informes educativos de valoración y seguimiento.
- f) Historia médica y de salud.
- g) Historia formativa/escolar/laboral.



Servicios Centrales

- h) Participación y opinión de la persona menor de edad 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:

- a) 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.
- b) Reglamento de Régimen Interno, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre las personas usuarias y el Centro, de acuerdo con lo dispuesto en este pliego y a la normativa vigente
- c) Autorizaciones administrativas del centro, que deberán exponerse en un lugar visible.

#### **4.1.3. Programas socioeducativos específicos.**

##### **A) Programa Socioeducativo de Atención inmediata:**

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

##### **B) Programa Socioeducativo de Autonomía:**

- a) Proyecto socioeducativo individualizado de integración formativa, social y laboral.
- b) Área de desarrollo social y familiar.
- c) Área de alfabetización en lengua castellana. Intervenciones para facilitar la adquisición de la lengua para su adecuada integración cultural y social.
- d) Área de desarrollo físico y de la salud. Atención a las necesidades médicas.
- e) Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con las intervenciones del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- f) Área de desarrollo laboral y prelaboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, acompañamiento en la búsqueda de empleo.

##### **C) Programa de Transición a la Vida Independiente (Emancipación):**

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.



Servicios Centrales

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 es la siguiente:

- 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 prelaborales 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.

#### 4.1.4.- 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.



Servicios Centrales

**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 concertada ofertará 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 las personas menores de edad, así como de la 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.

##### **5. RECURSOS HUMANOS Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL**

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a menores de edad y personas jóvenes ex tuteladas 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 las personas usuarias y al tipo de servicios que se describen en el presente documento, debiendo por tanto el licitador especificar el personal que utilizará para el desarrollo de estos servicios y la titulación específica del personal de atención directa.

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

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

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



Servicios Centrales

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, niñas, adolescentes y jóvenes en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

Los centros contarán con personal suficiente de atención directa a las personas menores de edad y jóvenes, cumpliendo los requisitos del Título III sobre Clasificación profesional del 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.

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 IV 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, formación, y tramitación documental, en su caso, 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 este pliego de prescripciones técnicas, la entidad adjudicataria viene obligada al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

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

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.

Las entidades participantes en este Acuerdo de Concertación dispondrán de **los medios personales y materiales** necesarios para la prestación del servicio, en los términos siguientes:

#### **Servicios de atención inmediata, autonomía y emancipación para personas menores de edad y personas jóvenes migrantes no acompañadas en la provincia de Zaragoza (1.2.4.2.1, 1.2.4.2.5, 1.2.6.4.)**

- Servicio de atención inmediata y autonomía: 15 plazas
  - Servicio de transición a la vida independiente: 6 plazas
1. La entidad deberá contar con una vivienda que reúna los requisitos técnicos establecidos en el punto segundo del Anexo 1 sobre condiciones técnicas de los servicios a concertar.
  2. 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.
  3. La entidad deberá contar con el siguiente personal:



Servicios Centrales

**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 sociolaboral a jornada completa cada 6 jóvenes en proceso de transición a la vida independiente.

## 5.2. Subrogación de personal.

En virtud de lo establecido en el artículo 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.

### Tercera. - Funciones de la entidad o entidades concertadas.

#### 1. Respecto a la Unidad concertada residencial

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

La entidad concertada deberá:

- 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,



Servicios Centrales

- 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.

Respecto a los gastos que genere la atención integral de las personas atendidas, de forma específica, la entidad concertada asumirá:

1. Gastos de alimentación.
2. Reposición de ropa y calzado del ajuar inicial con el que las personas menores de edad 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 la persona menor de edad/joven. Aquéllos que por su cuantía o por su mayor frecuencia puedan ser considerados como extraordinarios, serán evaluados por la Dirección Provincial del IASS 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. 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 del IASS correspondiente.

Durante el tiempo de estancia de las personas menores de edad/jóvenes en el centro el titular del mismo mantendrá un expediente personal (social, educativo, sanitario y laboral) actualizado de cada una de ellas, 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 del personal técnico del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En dicho expediente obrarán también aquellos informes u otros documentos que se deriven



Servicios Centrales

de la actuación del personal técnico del centro. El acceso a este expediente por parte de terceras personas ajenas al personal del centro y al servicio de atención a la infancia durante la estancia de la persona menor de edad o con posterioridad a ésta, incluso cuando se trate del menor o de la menor que haya accedido a la mayoría de edad, requerirá autorización previa por parte de la Dirección Provincial del IASS 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 del IASS.

## **2.- Respetto de los sistemas de control y evaluación permanente.**

La entidad concertada, por medio de quien ostente la dirección del servicio o persona en quien delegue, viene obligada 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 en el mismo día en que se produzca.

### **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:

#### **a) Ante la Dirección Provincial del IASS correspondiente:**

##### **Mensualmente:**

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 (en unidad concertada 6)
- 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.

#### **b) Ante el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Dirección Gerencia del IASS:**

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



Servicios Centrales

### 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 en Zaragoza, 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 u órgano gestor correspondiente 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.

### **Cuarta. - Obligaciones de la entidad concertada**

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

#### **1. Obligaciones generales:**

- a. Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- b. Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- c. Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- d. Indemnizar los daños que se causen a terceras personas como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- e. Mantener actualizada la relación de profesionales que prestan los servicios objeto del concierto, acompañada de la certificación de la persona representante de la Entidad, de que el personal



Servicios Centrales

profesional no incurre en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente.

- f. 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.
- g. 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 condiciones técnicas.
- h. 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:

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

#### 3. Obligaciones de carácter social:

- a. 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 Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- b. 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.
- c. Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional.

#### 4. Obligaciones con el personal que presta el servicio:

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

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

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

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

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



Servicios Centrales

A fin de garantizar el derecho a la intimidad de las personas 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 las personas menores residentes o al funcionamiento del Servicio. Toda relación con los medios de comunicación deberá llevarse a cabo a través de la Dirección. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta al control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

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

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 Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos establecido en el artículo 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 Delincuentes 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.

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

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 Servicios Sociales.

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

#### **Quinta. - Necesidades de atención de las personas menores de edad y jóvenes.**

La entidad concertada en unidades residenciales 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, desplazamientos, imagen personal, actividades escolares, extraescolares y de ocio, transporte y gastos de bolsillo.

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

Se garantizará que todas las personas menores de edad y jóvenes 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 las personas menores de edad y jóvenes 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.



Servicios Centrales

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.

**Sexta. - Prevención de riesgos laborales.**

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.

**Séptima. - Pago del servicio.**

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 del IASS.

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 el apartado cuarto del anexo 2 relativo a la financiación.

**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 4 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.

**SEGUNDO. - Requisitos de las Entidades de iniciativa social.**

- a) Haber cumplido el deber de comunicación previa o disponer de la autorización, acreditación o habilitación administrativa para el desarrollo de las actividades objeto de acuerdo de acción concertada, conforme a lo exigido por la normativa sectorial correspondiente.
- b) Hallarse inscrita como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
- c) Acreditar una experiencia mínima en la atención social de tres años a colectivos vulnerables.
- d) 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 a:



Servicios Centrales

Atención inmediata, Autonomía y Transición a la Vida Independiente: Volumen anual de negocios de importe superior a 150.000 €

- e) Disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados, así como la derivada de la actuación de las personas usuarias del servicio, incluyendo los daños causados a terceras personas, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, con una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.
- f) Acreditar la disposición de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la ejecución del concierto, de conformidad con lo establecido en el apartado siguiente.
- g) Acreditar la titularidad del centro o la disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior al de la vigencia del acuerdo de acción concertada, cuando el objeto de los acuerdos de acción concertada consista en la reserva y ocupación de plazas o en servicios que, de acuerdo con la normativa vigente, deban prestarse en un espacio físico determinado y conforme a la convocatoria.
- h) Acreditar que las personas trabajadoras adscritas a la prestación del servicio no han sido condenadas por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
- i) 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 la condición técnica "Segunda. - Servicios a concertar. Apartado 5.1. Elementos personales y materiales necesarios para la prestación del servicio", del Anexo 1 de esta Orden.

#### CUARTO. – Financiación.

1. El importe máximo del concierto social asciende a SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS Y NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS (698.895,96 €) desde el 1 de agosto de 2022 o fecha de formalización, de ser ésta posterior, al 31 de diciembre de 2023, con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAD G/3132/263002/91002.

2. El coste de los servicios viene determinado en la Orden CDS/764/2019, de 10 de junio, por la que se establecen los precios de servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales 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. La distribución es la siguiente:

Unidad concertada	Nº de plazas	Módulo plaza ofertada	Plaza ocupada (Servicio Completo)	Precio máximo anual €	Precio máximo año 2022 € (153 días)
Atención inmediata y autonomía	15	50€/día	75€/día	410.625,00	172.125,00
Transición a la Vida Independiente	6		37,37€/día	81.840,30	34.305,66
<b>Total coste máximo</b>				<b>492.465,30</b>	<b>206.430,66</b>



Servicios Centrales

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/124/2021, de 22 de febrero, 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. - Criterios de selección.**

1. Adecuación del proyecto de gestión a los objetivos técnicos del servicio a prestar mediante el acogimiento residencial según el programa de intervención establecido por los Servicios de Protección: Hasta 40 puntos.

Este criterio valorará la Memoria DE ACTUACIÓN/PROYECTO en la que se detalle la propuesta de acuerdo con los siguientes subcriterios:

1º.- Medidas que la entidad prevé implementar para hacer efectivo el proceso de acogida del niño, niña, adolescente o joven. 0 - 10 puntos.

2º.- Protocolo para la elaboración del proyecto educativo individualizado adecuado a programa de intervención asignado al niño, niña, adolescente o joven. 0 – 10 puntos.

3º.- Plan de actuación de coordinación con Dirección y Dirección Provincial. 0-10 puntos.

4º.- Medidas que permitan la participación de la persona menor de edad o joven en su proyecto educativo individualizado. 0 – 10 puntos.

2. Incorporación de mejoras en materia laboral, así como la mejora de las exigencias mínimas en materia de igualdad y conciliación: Hasta 10 puntos según la siguiente distribución: (Para poder ser valorado se deberá acreditar mediante la documentación que permita constatar que efectivamente se reúnen los requisitos)

1º.- Porcentaje de personal eventual de plantilla inferior al 20%. 5 puntos

2º.- Existencia de programas de formación profesional o perspectiva de género, con planes de igualdad incorporados o con medidas de conciliación de la vida personal y laboral, hasta un máximo de 5 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

- Existencia de dos programas. 2 puntos.
- Existencia de tres o más programas. 5 puntos.

3. Trayectoria de la Entidad. Este criterio se valorará entre 0 y 10 puntos con el siguiente desglose:

1º.- Implantación de la Entidad en la localidad o área geográfica en la que vaya a prestarse el servicio: si la Entidad dispone en la localidad o área geográfica en la que haya de prestarse el servicio, de centros y pisos acreditados para su prestación. 2 puntos

2º.- Por acreditar experiencia de la Entidad en la prestación de servicios de apoyo técnico a procesos de acogimiento residencial de menores de edad y personas jóvenes ex tuteladas, hasta un máximo de 8 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

- Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de personas menores de edad migrantes no acompañadas más de 3 años: 5 puntos
- Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de menores de edad de más de 6 años: 3 puntos



Servicios Centrales

Estos criterios se acreditarán mediante declaración responsable de la Entidad solicitante, a la que se acompañará la documentación acreditativa pertinente (Certificados suscritos por la entidad, pública o privada, para la que han prestado los servicios).

4. Disponibilidad de Servicios adicionales en la atención a menores en situación de desprotección. Hasta 8 puntos, según la siguiente distribución:

1º.- Servicios de apoyo escolar y académico. Cursos de alfabetización. 2 puntos.

2º.- Servicios de Integración social y laboral. 2 puntos.

3º.- Servicios de ocio y tiempo libre, actividades de juventud. 2 puntos.

4º.- Servicios de prospección laboral. 2 puntos.

Se acreditará mediante declaración responsable.

5. Aportación del proyecto en el que se detallen los mecanismos de participación de las personas menores y jóvenes en la evaluación de la prestación realizada por la entidad.

- Detalles de los mecanismos de participación en la evaluación de la prestación realizada por la entidad. 7 puntos.

#### **SEXTO. - Solicitudes.**

1.-La convocatoria del presente Acuerdo de acción concertada se publicará en el Boletín oficial de Aragón y en el portal de Transparencia del Gobierno de Aragón.

Las entidades interesadas presentarán su solicitud y la documentación relacionada con la misma, de forma electrónica 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, a través de los registros electrónicos de la Administración. Para ello, deberán disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica habilitados, conforme a las disposiciones sobre firma electrónica aplicables en Aragón. La aplicación informática necesaria para dicha tramitación se halla disponible en la sede electrónica del Gobierno de Aragón, accesible en la url: <https://www.aragon.es/tramites/registro-electronico-general>.

En caso de imposibilidad material de tramitación electrónica de las solicitudes a través de la sede electrónica del Gobierno de Aragón, se podrán presentar conforme al artículo 16.4. a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y el sector público institucional.

Cuando la solicitud no se presente en el registro electrónico del Gobierno de Aragón, la Entidad solicitante deberá justificar la fecha de la presentación en el Registro electrónico de otra administración y anunciar, el mismo día, la remisión de la solicitud mediante la dirección electrónica [IASSContratacion@aragon.es](mailto:IASSContratacion@aragon.es), consignando el 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 los Servicios Centrales del IASS 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



Servicios Centrales

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 la persona solicitante se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

**SÉPTIMO. – Documentación.**

Quienes 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 para la recepción de avisos de notificaciones electrónicas emitidas por el IASS.
- b) Propuesta detallada de las unidades concertadas a las que se presenta.
- 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, 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 de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados, así como la derivada de la actuación de los menores, incluyendo los daños causados por los menores a terceros, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, 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- Declaración responsable de que el personal adscrito a la prestación del servicio no ha sido condenado por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
  - 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 y especifique el número de profesionales, categorías y organización prevista, a realizar con un máximo de 30 folios a doble cara, en letra Verdana 11 y 1,5 de interlineado. En el supuesto de que el proyecto presentado exceda del número máximo de folios mencionado, solo serán objeto de valoración por la Comisión los 30 primeros.
- e) Memoria de instalaciones donde consten propuesta de ubicación, distribución y equipamientos. Si resultan adjudicatarios deberán acreditar la titularidad de la vivienda/piso o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior al de la vigencia del acuerdo de acción concertada.
- f) Documentación justificativa para la valoración de los criterios de selección segundo a quinto.

**OCTAVO. – Instrucción.**

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



Servicios Centrales

2. La Directora 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 o funcionarias del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, entre quienes figurará como Presidenta la Secretaria General del IASS y como Secretario o Secretaria, una persona de la Sección de Contratación de este Organismo. Los otros dos miembros serán propuestos por la Jefa 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 las personas interesadas cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada resolución del procedimiento, y en general, realizar cuantas actuaciones considere 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 a través del portal de transparencia del Gobierno de Aragón.

#### **NOVENO. - 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 a la Directora 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.

#### **DÉCIMO. - 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 las personas interesadas.

3. Contra dicha orden, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales en el plazo de un mes, 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 bien, directamente recurso contencioso-administrativo, 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, en el plazo de dos meses; ambos plazos contados a partir del día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

#### **UNDÉCIMO. - Formalización del acuerdo de acción concertada.**

1. Los acuerdos de acción concertada que se aprueben en al amparo de esta orden, se formalizarán 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:



Servicios Centrales

- a) El ámbito o cobertura territorial del servicio o prestación concertada.
- b) Plazo de vigencia y prórrogas, en su caso.
- b) La garantía de los derechos de las personas usuarias e información a la ciudadanía de sus derechos y deberes.
- c) 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 a las personas de servicios de carácter social y sanitario.
- i) Elaboración y cumplimiento, a través de indicadores de evaluación de impacto, de un plan de igualdad en relación con el personal trabajador y colaborador de la entidad que van a ejecutar el acuerdo de acción concertada, en los términos establecidos en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- j) Cualquier otro que se considere adecuado para la gestión del acuerdo de acción concertada.

#### **DUODÉCIMO. - 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 concertados, de la que formarán parte representantes del órgano responsable de la prestación del servicio que se designen, en un máximo de tres. El ejercicio de las funciones de secretaría de la Comisión, con voz y voto, corresponderá a quien haya sido designado/a vocal de entre el personal funcionario con titulación universitaria jurídica al servicio de la Dirección Gerencia del IASS. Asimismo, formarán parte de esta Comisión de Seguimiento el o los representantes, en un máximo de dos, de la entidad o entidades adjudicatarias 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 al órgano responsable de la prestación del servicio sobre la interpretación de las previsiones contenidas en la presente Orden 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 o actuación. Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

Aualmente, durante los primeros meses del año determinados en las condiciones técnicas mínimas, 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.

#### **DECIMOTERCERO. - 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



Servicios Centrales

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 citada Ley 8/2015, de 25 de marzo. Una vez transcurrido dicho plazo sin que el mismo hubiera sido atendido, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia a la entidad, la imposición de multas coercitivas, reiteradas por período de quince días hasta el cumplimiento.

#### **DECIMOCUARTO. - 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 las personas usuarias, 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 las personas usuarias 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 a la persona interesada, el IASS podrá disponer inspecciones o actuaciones relativas a la reclamación o queja recibida.

#### **DECIMOQUINTO. - 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.

#### **DECIMOSEXTO. - Modificación de los Acuerdos 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



Servicios Centrales

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 contemplado en el art. 28 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:

1. Los acuerdos de acción concertada podrán ser objeto de modificación, aunque no esté previsto en el acuerdo, cuando varíen las circunstancias iniciales de suscripción, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades de atención a las personas usuarias. En particular, se podrá incrementar o aminorar el número de plazas o servicios objeto de concierto durante la vigencia del mismo, para adecuarlo a la demanda real, de acuerdo con el módulo económico establecido.
2. Asimismo, podrán ser objeto de modificación cuando sea necesario para garantizar la continuidad asistencial de las personas beneficiarias de servicios sociales o proporcionar un servicio de estancia temporal de personas que se encuentre en una situación de especial necesidad, o se encuentren bajo la tutela de la Administración, y las necesidades de atención se encuentren incluidas en el objeto de un acuerdo de acción concertada vigente.
3. El acuerdo de acción concertada se podrá modificar de oficio o a instancia del titular del servicio. La modificación de los acuerdos de acción concertada será acordada por la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales a propuesta de la dirección general correspondiente, en la que deberán constar, debidamente acreditadas, las causas de modificación. Dicha propuesta será trasladada a la entidad concertada para que un plazo no superior a 10 días pueda realizar las alegaciones que estime oportunas.
4. La modificación será obligatoria para la entidad concertada cuando este prevista en el acuerdo de acción concertada, o cuando sin estar prevista, el importe de la modificación no exceda del 20 por ciento del precio del acuerdo de acción concertada.

#### **DECIMOSÉPTIMO. - Incompatibilidades y jurisdicción competente.**

Los Acuerdos de Acción Concertada que resulten de esta convocatoria 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 este concierto y también las surgidas entre las partes sobre su interpretación, modificación, cumplimiento, efectos y extinción.