



**CONCIERTO CON KAIRÓS SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE GESTIÓN EDUCATIVA Y RESIDENCIAL DE LA CASA DE ACOGIDA EN ZARAGOZA PARA PREADOLESCENTES Y ADOLESCENTES CON NECESIDAD DE PROTECCIÓN URGENTE**

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

**REUNIDOS:**

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

De otra parte, D. Gregorio Centro Otal, mayor de edad, con DNI actuando en representación de KAIROS SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL, con C.I.F. F50905124.

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

**ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:**

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

En desarrollo de esta ley se aprobó la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, en la que, entre otros aspectos, regula el procedimiento de formalización de los acuerdos de acción concertada que se aprueben.

II. Por Orden CDS/1687/2022, de 10 de noviembre, se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente.

III. El concierto para la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente, se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria 53CBO/G/3132/263002/91002 del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

IV. Por Orden del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales de 26 de enero de 2023 se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente con la entidad Kairós Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social.



## CLÁUSULAS DEL CONCIERTO

### PRIMERA. - Objeto.

1.- La entidad Kairós Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social, en adelante la entidad, se compromete a realizar la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección, que tiene como finalidad la gestión educativa y residencial de una unidad de acogida para personas menores de edad entre los 13 y 18 años con necesidad de atención urgente por el tiempo estrictamente necesario para determinar las medidas de protección más adecuadas y bajo la guarda o tutela de la Entidad Pública de Protección. El servicio incluye dos espacios diferenciados de atención: la acogida de adolescentes cuyas necesidades están incluidas en el proyecto educativo de las Casas de Acogida, y la acogida mediante un programa de atención específica en unidad para adolescentes con necesidades especiales (trastornos de conducta diagnosticados o adolescentes con conductas compatibles con dicho trastorno, o adolescentes con rasgos compatibles con trastornos de salud mental con necesidad de acogida de emergencia sin necesidad todavía de hospitalización).

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

Es un recurso residencial educativo de ámbito provincial o regional destinado a acoger y atender a menores de edad que se encuentren bajo la guarda o tutela del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social, con el fin de proporcionar una educación integral y compensadora que responda a las necesidades de los menores atendidos, dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo y cumplimiento de alternativa determinada

Para ello, la entidad se compromete a tener a disposición del Instituto Aragonés de servicios Sociales, durante el periodo de vigencia del concierto, el recurso residencial de acogida urgente a preadolescentes y adolescentes siguiente:

Casa sita en

Vivienda destinada a:

- 10 menores de edad en situación de guarda o tutela, con necesidad de acogida para garantizar su protección.
- 5 menores de edad que presenten necesidades especiales de atención educativa derivadas de sus características personales.

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



2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados por la Orden CDS/1468/2022, de 7 de octubre, por la que se modifica la Orden CDS/950/2022, de 24 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el IASS en ejercicio de sus competencias en materia de acción concertada, con la siguiente distribución:

Nº de plazas	Módulo mensual fijo (€/mes)	Módulo Atención personalizada (€/día/menor)	Bolsa de horas (€/año)	Precio máximo anual (€)
8	56.396,35	33,40		774.284,20
De 9 a 15 y/o necesidades específicas de atención		33,40	79.835,80	165.172,80

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden CDS/1687/2022, de 10 de noviembre por la que se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente, la Orden CDS/1468/2022, de 7 de octubre, por la que se modifica la Orden CDS/950/2022, de 24 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el IASS en ejercicio de sus competencias en materia de acción concertada, el proyecto de gestión y la oferta de plazas y dispositivos presentados por la Entidad.

#### **SEGUNDA. - Plazo de vigencia y prórrogas**

1. El plazo de vigencia se extiende desde la fecha de formalización de los Acuerdos del Concierto hasta el 31 diciembre de 2023, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas en función de las necesidades que existan en cada momento hasta completar un periodo de vigencia total del concierto de diez años.

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

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

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

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



#### **CUARTA. - Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones del acuerdo**

##### **1. Destinatarios del Servicio de gestión educativa y residencial de la casa de acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente.**

- Destinada a 10 menores de edad en situación de guarda o tutela, con necesidad de acogida para garantizar su protección.
- Destinada a 5 menores de edad que presenten necesidades especiales de atención educativa derivadas de sus características personales.
- Los y las adolescentes tendrán edades comprendidas preferentemente entre 13 y 18 años, pudiendo modificarse este criterio en función de una valoración específica de su interés superior.
- Serán atendidos las 24 horas del día durante todo el año.

##### **2. El servicio a prestar consistirá en:**

- Una vivienda adecuada y equipada para la atención residencial de un máximo de 15 menores de edad en dos unidades diferenciadas según necesidad de atención, ubicada en la ciudad de Zaragoza.
- La gestión educativa de los planes individuales de atención de las personas menores de edad que residen en la Casa.

**3. El modelo de intervención** se plantea con un equipo de profesionales flexible y permeable entre las dos unidades, adaptándose a las necesidades de atención en una u otra unidad. De modo que, en función del grupo de niños y niñas a atender, la organización es flexible y se modifica en torno al adolescente para responder a dichas necesidades. Se trata de un modelo en el que la acogida no es estática, pudiendo pasar el o la adolescente de una unidad a otra dependiendo de su necesidad de especial atención.

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

##### **5. Objetivos del Servicio:**

Los objetivos generales son:

- ✓ Dispensar una acogida urgente e inmediata de aquellas personas menores de edad que se encuentren en situación de alto riesgo, abandono, malos tratos o desamparo atendiendo sus necesidades físicas, de higiene, alimentación y vestido, y proporcionando atención médica, educativa y psicológica.
- ✓ Garantizar la escucha y participación de los niños/as protegidos en su proceso protector.
- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los y las residentes en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer sus procesos



- personales.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores desde la provisionalidad y temporalidad.
- ✓ Favorecer su integración familiar y social.
- ✓ Facilitar y colaborar en el estudio y diagnóstico interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada adolescente acogido o acogida.

Los objetivos específicos:

- ✓ Atender las necesidades médicas, para lo que se realizará un reconocimiento médico general, y facilitar atención médica que se precise.
- ✓ Atender de manera inmediata las necesidades de alimentación, vestido e higiene y cuidados especiales que requiera.
- ✓ Conocer la adquisición de hábitos personales básicos.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar en los y las adolescentes, con los educadores y educadoras, las familias y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas que posibiliten un mejor estudio y valoración diagnóstica.
- ✓ Escuchar a los y las adolescentes para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participen en su proceso protector.
- ✓ Identificar el nivel de capacitación curricular e intereses lúdicos.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los y las adolescentes valores y aptitudes, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos y cambio de actitudes que le ayuden a conformar su personalidad
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que posibiliten el estudio de las características y necesidades del adolescente.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos adolescentes que lo necesiten por medio de los servicios normalizados del salud o propios del Servicio de Protección, trabajando en coordinación con éstos servicios.
- ✓ Priorizar las actuaciones educativas necesarias para preparar al adolescente de cara a su futura integración y/o reinserción familiar, acogimiento familiar o residencial.
- ✓ Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.

**6. Para este fin la Entidad concertada deberá:**

- a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los y las menores de edad (P.E.I.)
- b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de las personas menores de edad atendidas.
- c) Conocer el Estatuto de la Guarda en Acogimiento Residencial.

**7. Dispositivos y gestión de la atención**

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



La vivienda cumplirá 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) Deberá ubicarse en emplazamiento tranquilo, con entornos amplios.
- b) La edificación o estructura física se corresponderá con el de una vivienda unifamiliar aislada o 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) Deberá contar, al menos, con habitaciones individuales y/o dobles, completamente equipadas, así como el ajuar correspondiente.
- f) 1 habitación despacho educadores/ Dirección.
- 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.
- j) La vivienda dispondrá 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) Deberá 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).

## 7.2. Gestión educativa de los planes individuales de atención.

La atención en la Casa se desarrollará de conformidad con el Mapa de Procesos establecido en el Proyecto Educativo de Los Hogares y Casas de Acogida en donde deberán constar los procesos estratégicos, operativos y de soporte, que definen y concretan la tarea educativa y administrativa que se debe desarrollar para la correcta atención de las personas menores de edad acogidas.

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

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:

- Protocolo de acogida.
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas.
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación de la persona menor de edad.
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección.
- Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento.
- Protocolo de coordinación educativa y técnica.
- Protocolo de aplicación de medidas educativas.
- Protocolo de seguridad y protección.
- Protocolo de apoyos técnicos especializados. Protocolo de coordinación con Salud Mental Infante Juvenil (SMIJ).
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- Protocolo de acompañamiento de las personas menores de edad.
- Protocolo de comunicación de situaciones de violencia, o situaciones indeseables graves, regulados por las administraciones públicas y aplicados en el centro, así como de las personas responsables de este ámbito.
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor o la menor.
- Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.
- Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones.
- Protocolo de gestión de quejas y sugerencias.

## 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:

- Ficha inicial de recogida de datos.
- Plan general de actuación educativa.
- Plan de Observación.
- Registro acumulativo de observación y seguimiento.
- Informes Educativos de Observación, de evolución y finales.
- Historia médica y de salud.
- Historia formativa/escolar/laboral.
- Participación y opinión del adolescente en el proceso residencial y personal.

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



- Registro de quejas de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno o, en su caso, plan de convivencia; 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
- Autorizaciones administrativas del centro, que deberán exponerse en un lugar visible.

### 7.3. Programas socioeducativos específicos

#### **Programa socioeducativo para preadolescentes y adolescentes con necesidades de atención educativa derivadas de sus características personales:**

- Gestión socioeducativa de los procesos de atención educativa, que incluyan:
  - Área de desarrollo social y familiar: participar y colaboración con el estudio de la situación familiar y social del menor o la menor. Contactos. Relación entre hermanos, relación entre iguales.
  - Área de desarrollo convivencial. Participación de la persona menor de edad en los espacios de convivencia, desarrollo de habilidades de participación, escucha activa, competencias de comunicación y asertividad, conocimiento de niveles de participación y responsabilidad.
  - Área de desarrollo físico y de la salud. Programas de educación para la salud incluyendo actuaciones e intervenciones en salud mental y drogodependencias. Regularización de la situación sanitaria. Atención a las necesidades médicas. Desarrollo de programas de educación sexual.
  - Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con las intervenciones del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
  - Área de desarrollo de Ocio y Tiempo libre. Participación en recursos de la comunidad, programación de actividades y aprendizaje de ocio y tiempo libre saludables.
  - Área de desarrollo pro social: solución de problemas, habilidades sociales, pensamiento creativo, pensamiento crítico, habilidades de comunicación, desarrollo en valores.
  - Área de desarrollo cognitivo intelectual: habilidades de intelectuales básicas y de aprendizaje, habilidades lingüísticas y psicomotrices.
  - Área de desarrollo afectivo –emocional. Capacidades de control emocional, autoestima, seguridad y autoafirmación. Motivaciones.
  - Área de intervención específica sobre conductas problemáticas: se actuará en diversas etapas atendiendo a la detección y diagnóstico de las conductas problema, intervención en la motivación, prevención de recaídas, acciones de apoyo socioeducativo acordes a las características de los y las menores. Empleando para ello los recursos y procedimientos sociosanitarios más acordes con las necesidades planteadas y en coordinación con el resto de programas de las Casas.
- Gestión de los procesos derivados de las necesidades específicas de la persona menor de edad
  - Además de la intervención en las áreas descritas en el apartado anterior, se deberá establecer un proyecto individualizado de atención que contemple la coordinación con las instituciones sanitarias, educativas, familiares y sociales que sean precisas



en virtud de las necesidades específicas de atención que presente la persona menor de edad.

- La metodología de intervención debe ser flexible y centrada en las necesidades individuales de cada NNA, dando prioridad al bienestar de la persona menor y en el establecimiento de vínculos seguros y reparadores.

#### 7.4. El personal profesional destinado a la atención educativa y coordinadora deberá conocer:

- Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia. Conocerán y actuarán según lo establecido en los protocolos de atención al Abuso Sexual Infantil y cuantos protocolos específicos se adopten por el Sistema de Protección a la Infancia de Aragón, cumpliendo en todo caso con las instrucciones de servicio que se establezcan desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Los protocolos de colaboración interinstitucional para la atención de los y las menores de edad derivados de sus necesidades especiales (sanitarias, escolares, etc).
- 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 implicadas personas menores de edad, tanto de violencia de género, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, prevención del suicidio en el ámbito escolar, prevención del bullying o acoso escolar, o cualquier otro que se establezca.

#### 7.5. 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, poniendo a disposición de la Casa los servicios abajo relacionados.

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

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

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

La entidad 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 Casa 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 Casa. 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 la vivienda, 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.

La vivienda será objeto de tratamiento de desinsectación, desratización y desinfección con la periodicidad que se requiera.

Además de todo lo expuesto, se cuidará de que las condiciones físicas, ambientales y decorativas de las instalaciones, no solo sean dignas, sino que fomenten el desarrollo del sentido estético, haciendo partícipes a los NNAA, tanto en la elección como del cuidado de los objetos, siempre que sea posible.

#### 7.6. Ingreso y relación con la Entidad Pública

El ingreso en la Casa se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, bien desde sus unidades de Recepción y Gestión de Casos, bien desde la Unidad de Atención Continuada 24 horas, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente. El ingreso en un centro de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

La entidad adjudicataria ejercerá sus funciones bajo la dependencia jerárquica de la Dirección de la Casa, desarrollando la gestión educativa 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 apoyo psicosocial que las personas menores de edad atendidas en la Casa puedan precisar será facilitado por la Entidad Pública competente en protección a la infancia y adolescencia de la que dependa el expediente de protección. Asimismo, la Entidad Pública proporcionará la orientación especializada que se precise, en su caso, al equipo de atención del centro sobre aspectos psicosociales en relación con la atención a necesidades individuales de los NNAA atendidos.



## **8. Medios para la prestación del servicio**

Para asegurar el adecuado desarrollo de las intervenciones, la Entidad que suscribe el presente Acuerdo de Acción Concertada deberá contar, al menos, con los medios personales y materiales mínimos que se detallan, los cuales deberán ser mantenidos por la Entidad concertada durante todo el plazo de vigencia del concierto y cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada y autorizada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

### 8.1. Medios materiales

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

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

La entidad deberá contar con una vivienda que reúna los requisitos técnicos establecidos en las condiciones técnicas de los servicios a concertar para la acogida y atención de 15 personas menores de edad en dos unidades diferenciadas según necesidad de atención, ubicada en la ciudad de Zaragoza.

### 8.2. Medios personales

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a menores 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 este Acuerdo, debiendo por tanto el licitador especificar el personal que utilizará para el desarrollo de estos servicios y la titulación específica del personal de atención directa.

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

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

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



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

El centro contará con personal suficiente de atención directa a 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 la unidad concertada, compuesto por un equipo multiprofesional, deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado 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”.

La entidad deberá contar con el siguiente personal:

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

La entidad concertada podrá hacer uso de una bolsa de horas equivalente a 3,5 profesionales de atención directa para la atención a una ocupación mayor de 8 residentes (9 a 15) y/o apoyo en la atención de necesidades especiales de las personas menores atendidas. Dicha bolsa se activará únicamente a petición motivada de la Dirección Pública de la Casa de Acogida, y siempre que se haya solicitado previamente por la entidad concertada.

La entidad deberá contar con el siguiente personal:

- PARA LA ATENCIÓN DE HASTA 8 MENORES DE EDAD: 15 profesionales de atención directa, de los cuales al menos 10 serán educadores sociales, 2 auxiliares de servicios generales y 0,25 de personal de mantenimiento.



**Profesionales de atención directa:** Se consideran de atención directa los 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.

Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno como nocturno:

- **Horario diurno:** Se garantizará la atención flexible en base a la necesidad de activar una o dos unidades, garantizando la ratio de 1:1,25 en la atención directa; con presencia mínima de dos técnicos de atención directa por turno de los cuales deberá estar presente, al menos, un técnico con titulación de educador social en turno de mañana y tarde.
- **Horario nocturno:** Un técnico mínimo con otro localizable, y dos siempre que se supere en 4 la ocupación del centro. En el caso de que se activen las dos unidades de atención, deberá haber presente un técnico mínimo en cada unidad sea cual sea la ocupación de la misma, y dos si se supera la ocupación de 4 en la unidad.

Uno de los técnicos del Grupo profesional II, con la categoría de Educador, realizará las tareas de coordinación de la Casa.

La Dirección de la Casa deberá autorizar la organización horaria con los correspondientes turnos de trabajo del personal, previa propuesta del coordinador educativo de la entidad.

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

La entidad Adjudicataria se asegurará que todos y cada uno de los miembros de la plantilla no tengan antecedentes de Delincuencia Sexual ni de Trata de Seres Humanos, según queda establecido en el art. 57 1 y 2 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia.

Asimismo, la entidad, tal como establece el artículo 57.3 de la citada Ley Orgánica 8/2021, tiene 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.

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



## **Subrogación de personal.-**

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

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

## **9. Funciones de la entidad**

### 9.1. Respecto al personal.

La entidad adjudicataria deberá cumplir los siguientes puntos:

- Control de personal: Informará diariamente a la Dirección de la Casa, sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.
- Los horarios y turnos deberán ser aprobados por la Dirección de la Casa. Cualquier modificación que se pueda proponer deberán ser comunicadas a la Dirección con tiempo suficiente.
- Determinarán el procedimiento para que, al comienzo de cada turno, los trabajadores y trabajadoras sean debidamente informados de las incidencias habidas en el turno anterior.
- En la distribución de turnos del personal de atención directa se procurará garantizar la presencia de personal de ambos sexos.
- Garantizarán los periodos de descanso entre los diversos turnos de trabajo, en conformidad con la legislación vigente.
- Garantizarán la formación específica continuada para el personal de la Casa. La Dirección conocerá el Plan Anual de Formación de la Casa, así como el contenido detallado del mismo en el que deberán incluirse formación específica en materia de prevención de riesgos laborales.
- Deberán cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas.
- En el supuesto de que fuese preciso dotar al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos y materiales para el desempeño de sus funciones, la adquisición de éstos será por cuenta de la entidad/es.
- La realización de prácticas profesionales, que en ningún caso formarán parte de la plantilla exigida, requerirá autorización de la Dirección de la Casa.

En todo caso la entidad deberá cumplir con la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud, incidiendo especialmente en los riesgos psicosociales dadas las características del servicio a prestar.



## 9.2. Respeto a los programas educativos.

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

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



### 9.3. Respeto a la gestión residencial.

Correrán a cargo de la entidad concertada todos los gastos inherentes a la actividad cotidiana de la Casa, tales como electricidad, agua y vertidos, gas, impuestos, tasas, reparaciones, reposiciones y mantenimiento de equipamientos.

#### - RESPECTO A LA ALIMENTACIÓN:

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

- A) Adquisición de comidas elaboradas en cocinas externas y transportadas a la Casa.
- B) Suministro y elaboración de comidas en la Casa. En este caso, las necesidades de personal, menaje, suministros y proveedores y obligaciones legales al respecto corresponden a la empresa adjudicataria, que presentará su plan de ejecución para la aprobación por parte de la dirección de la Casa.

Asimismo, la entidad podrá optar por un modelo mixto que deberá notificar a la Dirección de la Casa para su aprobación.

La pensión alimenticia completa que se deberá suministrar estará compuesta por desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena, incluido guarniciones.

La comida y cena constarán de primer, segundo plato y postre, incluyendo pan. En los postres existirá siempre la opción de una pieza de fruta.

En el caso de viaje o salida programada de los niños y niñas, la comida será tipo pic-nic.

El número de menús a servir se concretará diariamente.

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

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

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

La entidad concertada deberá presentar a la Dirección de la Casa, en la tercera semana de cada mes, los menús del mes siguiente con su distribución nutricional.



La Dirección de la Casa comprobará si la cantidad y calidad de los alimentos servidos es la adecuada, pudiendo efectuar las inspecciones, controles o determinaciones analíticas que considere convenientes en los alimentos, para detectar cualquier tipo de alteración, contaminación o utilización de aditivos inadecuados.

- RESPECTO A LA LIMPIEZA:

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

- RESPECTO A LA LAVANDERÍA:

Realizarán la recogida de ropa personal de los menores y la común de la Casa, su traslado, selección y clasificación, introducción en máquinas en programa adecuado seleccionado, salida de máquinas, distribución a calandras, secadoras, plancha y costura. Se encargarán del control, cuidado y organización de la ropa de la Casa.

Correrá a cargo de la entidad concertada el material necesario para llevar a cabo el servicio.

- RESPECTO AL MANTENIMIENTO:

Deberán coordinar, previa autorización de la Dirección de la Casa, la actuación de los servicios externos a las mismas, seguir los planes de mantenimiento preventivo, llevando el control de instalaciones, contando para ello con los medios y materiales existentes en la Casa, así como el material necesario que correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Realizarán el mantenimiento de la totalidad de las instalaciones de la Casa (electricidad, seguridad, acondicionamiento de aire...) así como reparaciones y sustituciones de elementos de cerrajería, carpintería metálica, saneamiento y albañilería, entre otros.

Activarán los servicios del Seguro de la Vivienda para la reparación o sustitución de equipamientos e instalaciones. Atenderá las averías urgentes.

Así mismo, realizarán los trabajos de mantenimiento y conservación de las zonas ajardinadas, si los hubiere, así como de los servicios informáticos y de reproducción (fotocopiadoras) y de la gestión de residuos y destrucción de documentación sensible.

La entidad concertada está obligada a que la Casa disponga, durante la vigencia del concierto, para el cumplimiento de los objetivos educativos y terapéuticos previstos en el mismo, de los recursos materiales y de equipamientos necesarios para realizar con eficacia, calidad y garantía, las actividades objeto del contrato, quedando incluida la reparación de los bienes inmuebles y/o la reposición de los muebles debidas al agotamiento de su vida útil y quedando excluida las reparaciones de los defectos estructurales.

La entidad en el desarrollo de sus actuaciones se hará cargo de las inspecciones técnicas que correspondan durante el tiempo de vigencia del concierto.



#### 9.4 Respeto a las necesidades de atención de las personas menores de edad

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 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.

La entidad concertada deberá:

- a) 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.
- b) Al ingreso en el centro, informar por escrito a las personas menores de edad y jóvenes sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias de la persona menor de edad.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Elaborar informes pormenorizados de cada menor de edad y joven, cuando corresponda y, en todo caso, siempre que sean requeridos por el Servicio de Atención a la Infancia.
- g) 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.
- h) Atender las demandas de la persona menor de edad y joven y canalizarlas hacia recursos normalizados.



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.

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

Dada las características del ingreso de los menores en la Casa de Acogida, la persona menor de edad deberá contar con dicho equipamiento en un máximo de 72 horas.

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. Aquellos que por su cuantía o por su mayor frecuencia puedan ser considerados como extraordinarios, serán evaluados por la Dirección Provincial correspondiente, oída la entidad concertada, para determinar a quién corresponde el gasto.
4. El material escolar y actividades de ocio y tiempo libre correrán por cuenta de la entidad concertada, incluyendo los campamentos de verano, así como dinero de bolsillo de asignación semanal.
5. 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, siempre que no sean visitas familiares establecidas de forma ordinaria por la Entidad Pública. La Entidad Pública deberá proveer los gastos de traslado siempre que el NNAA deba trasladarse de forma periódica a otra provincia aragonesa para las visitas familiares.
    - b.2 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.



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.

Durante el tiempo de estancia de las personas menores de edad/jóvenes en el centro el titular del mismo mantendrá un expediente personal (relativo a las áreas social, educativa, sanitaria 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 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 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.

#### 9.5. Respecto a 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.

##### **a) 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:

Ante la Dirección Provincial 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.
- Número total y registro temporal de quejas de niños/as y/o profesionales.
- Ratio de personal de atención directa.
- Ratio de personal global.
- Y cualesquiera otros que considere importantes en relación con su modelo de gestión.

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

**Anualmente:**

En relación con el último ejercicio vencido, y antes del 30 de junio del ejercicio siguiente:

Memoria técnica del ejercicio finalizado, en relación con los indicadores básicos, de gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios, para lo cual el servicio ofertado por la entidad deberá contar con un método para medir el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés implicados: personas usuarias, familiares, profesionales y entidades a las que se da servicio. Deberá existir, además, un protocolo y registro de quejas y sugerencias.

**b) 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 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.

## **10. Obligaciones de la entidad concertada**

La Entidad concertada está sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

### 10.1. Obligaciones generales

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- Indemnizar los daños que se causen a 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.
- 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 profesional no incurre en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente.
- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado, entre ellos la correspondiente inscripción de la entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
- Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presentes Bases.
- Comunicar al Servicio gestor del Acuerdo de Acción Concertada los cambios o circunstancias que se produzcan o afecten a su capacidad para concertar, su representación, a las prohibiciones para contratar con el sector Público, incompatibilidades o al cumplimiento de los requisitos exigidos en esas Bases para formalizar un Acuerdo de Acción Concertada.



#### 10.2. Obligaciones esenciales:

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

#### 10.3. Obligaciones de carácter social:

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

#### 10.4. 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.

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 art.57 1 y 2 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia.

Asimismo, la entidad, 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 Servicio Sociales.

Con el fin de cubrir las posibles responsabilidades que pudieran reclamarse por la actividad concertada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1902 del Código Civil, la entidad vendrá obligada a la contratación de una póliza de responsabilidad civil por el importe que se establezca en las condiciones y requisitos de la orden de convocatoria de los presentes acuerdos de acción concertada.

#### **QUINTA. – Estándares y parámetros de calidad**

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

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

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



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

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

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

1. El importe del concierto se abonará mensualmente una vez prestado los servicios objeto del concierto, y aplicando los precios concertados de conformidad con lo establecido en la Orden CDS/1468/2022, de 7 de octubre, por la que se modifica la Orden CDS/950/2022, de 24 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el IASS en ejercicio de sus competencias en materia de acción concertada.

2. Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, con la conformidad de la Dirección Pública de la Casa o persona delegada del cumplimiento de las tareas.

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

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

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

- Los Acuerdos de acción concertada se podrán modificar aumentando o disminuyendo el número de plazas si, por razones de interés público, dentro del plazo de vigencia del mismo, las necesidades reales de plazas incluidas en el objeto del concierto fueran superiores o inferiores a las inicialmente estimadas, debido a un aumento o descenso en la demanda de los servicios objeto del concierto.

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

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



- El Departamento competente en materia de servicios sociales podrá revisar las condiciones técnicas, precios del servicio y número de personas atendidas de oficio o a instancia de la entidad, respetando en todo caso las disponibilidades presupuestarias.
- Será causa de resolución del presente concierto, además de las señaladas en el artículo 8 de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, el incumplimiento o pérdida de las características, condiciones y requisitos establecidos en los documentos incluidos en el presente concierto.

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

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

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

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

#### **NOVENA. - Plan de igualdad**

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

#### **DECIMA. - Otras Obligaciones de la entidad**

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

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

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



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

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

Por otra parte, cuando la Entidad concertada elabore alguna publicación o participe 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, la Entidad que suscribe el presente Acuerdo de Acción Concertada deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde el IASS y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

#### **DECIMOPRIMERA - Facultades de Supervisión.**

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

#### **DUODÉCIMA. - Comisión de seguimiento**

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

La Comisión de Seguimiento elevará informe propuesta relativa a la continuidad del Servicio, mejoras propuestas en la gestión, posibles incumplimientos y sobre la conveniencia de la prórroga, así como podrá proponer las modificaciones necesarias por circunstancias sobrevenidas. Asimismo, dicha Comisión hará propuestas sobre la interpretación de las



previsiones contenidas en la presente orden al Órgano de concertación en aquellas situaciones en que existiese conflicto en la interpretación y sobre las cuestiones expresamente encomendadas en la presente disposición. La Comisión de Seguimiento podrá solicitar la información y recabar los informes técnicos que precise para poder llevar a cabo su función.

Además de la reunión anual ordinaria, la Comisión de Seguimiento se reunirá de forma extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros siempre que se produzcan situaciones que requieran de su informe. Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

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

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

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

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

#### **DECIMOCUARTA. - Aplicación supletoria**

En todo lo no previsto en este acuerdo, serán de aplicación supletoriamente, para resolver las lagunas y dudas que puedan presentarse, la Orden CDS/1687/2022, de 10 de noviembre, y los preceptos de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario y demás disposiciones de aplicación, de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y demás disposiciones de aplicación.

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

Firmado electrónicamente  
D<sup>a</sup> María Victoria Broto Cosculluela  
CONSEJERA DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

D. Gregorio Centro Otal  
KAIROS SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL