



Expte. CONC\_9/2024

**CONCIERTO CON FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA MIGRANTE BAJO LA ACCIÓN PROTECTORA DEL IASS MEDIANTE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL (CATIM).**

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

**REUNIDOS:**

De una parte, D<sup>a</sup> Carmen María Susín Gabarre, en su condición de Consejera de Bienestar Social y Familia actuando en representación del Gobierno de Aragón.

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

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

**ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:**

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

En desarrollo de esta ley se aprobó la Orden CDS/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 BSF/1755/2023, de 21 de noviembre, se convocó procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM).

III. El concierto para la prestación del Servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM) se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAC/G/3132/263002/91002 del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

IV. Por Orden de la Consejera de Bienestar Social y Familia, de 21 de febrero de 2024, se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación del Servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM).

**CLÁUSULAS DEL CONCIERTO**

**PRIMERA.- Objeto.**

1.- La FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM (en adelante la entidad) se compromete a realizar el servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM), con estricta sujeción a lo establecido en las condiciones técnicas mínimas establecidas en el Anexo I de la Orden BSF/1755/2023, de 21 de noviembre.

El servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM) formará parte de la Red de Recursos Residenciales de Protección a la Infancia, que tiene como finalidad



dar una respuesta inmediata a los menores que requieran una intervención urgente, con el fin de proporcionarles la acogida inmediata en un contexto de protección y atención, facilitando y colaborando en el estudio, valoración y diagnóstico de las medidas de protección más adecuadas para el bienestar de cada menor, a través del proceso de acogida, observación de comportamiento y actuaciones educativas que favorezcan los procesos personales y el trabajo interdisciplinar; la integración formativa, social y laboral en la sociedad aragonesa; proceso de documentación; los procesos de autonomía de los niños, niñas y adolescentes migrantes; Así como la intervención para facilitar su proceso de transición a la vida independiente.

Los objetivos generales son:

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

Los objetivos específicos:

- ✓ Atender las necesidades médicas para lo que se realizará un reconocimiento médico general y facilitar atención médica que se precise.
- ✓ Atender de manera inmediata las necesidades de alimentación, vestido e higiene a su llegada al centro.
- ✓ Conocer la adquisición de hábitos personales básicos de los niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar en los niños y niñas, con los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los niños, niñas y adolescentes que posibiliten un mejor estudio y valoración diagnóstica.
- ✓ Escuchar a los niños y niñas para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participan en su proceso protector.
- ✓ Identificar el nivel de capacitación personal, formativa, laboral e intereses lúdicos, así como su proyecto migratorio.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los niños y niñas afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los niños y niñas, pautas de normalización en sus comportamientos habituales.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que posibiliten el estudio del niño y de la niña.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos niños y niñas que lo necesiten por medio de los servicios normalizados de salud o propios del Servicio de Protección.
- ✓ Capacitar a los niños y niñas en el lenguaje castellano y facilitar formación pre-laboral para su correcta integración social y laboral
- ✓ Tramitar la documentación necesaria para asegurar su situación legal en Aragón y posibilitarles la ejecución de su proyecto migratorio.
- ✓ Acompañar y facilitar su autonomía y adaptación a la cultura y entorno aragonés.
- ✓ Incorporar a los jóvenes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad.



- ✓ Proporcionar a los jóvenes habilidades, destrezas y contextos que les facilite una vida independiente y su participación en la comunidad.
- ✓ Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- ✓ Desarrollo de la autonomía, emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria.

2. De conformidad con lo establecido en el artículo 7.1 de la Orden 124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, el coste del servicio relativo al módulo fijo es el fijado en la orden de convocatoria BSF/1755/2023, de 21 de noviembre, siguiendo el procedimiento para la aprobación de los módulos económicos necesarios que no estuvieran previstos, quedando pendiente de incorporar, en el plazo máximo de 2 meses desde la publicación de la Orden de convocatoria, en el 6A) de la Orden CDS/950/2022, de 24 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada.

La Orden BSF/95/2024, de 24 de enero (corregida y publicada en el B.O.A. nº 35 de 19 de febrero de 2024), modifica la Orden CDS/950/2022, de 24 de junio, se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada.

Por lo tanto, los servicios y los módulos económicos concertados son los siguientes:

Módulo mensual fijo	85.892,62 €/mes
Atención personalizada unidad de acogida	33,40 €/menor/día
Atención personalizada unidad de autonomía	24,65 €/menor/día
Atención personalizada PTVI	7,96 €/joven/día

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden BSF/1755/2023, de 21 de noviembre, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM), la Orden CDS/950/2022, de 24 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada que deberá ser modificada en su art.6.A., el proyecto de gestión y la oferta de plazas, dispositivos y mejoras presentados por la Entidad.

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

1. El plazo de vigencia se extiende desde la fecha de formalización de los Acuerdos de Acción Concertada, 1 de marzo de 2024, hasta el 31 diciembre de 2024, pudiendo prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de 10 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 el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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

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



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

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

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

**1. Destinatarios del Servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM)**

- Destinada a Niños/as y Adolescentes que lleguen a nuestra Comunidad Autónoma procedentes de otros países sin acompañamiento de adultos responsables de su cuidado o a aquellos que, estando en compañía de adultos responsables, se hayan adoptado medidas de protección (guarda o tutela) derivadas de problemas de adaptación tras proceso migratorio, por los factores de desprotección y/o de maltrato valorados por la Entidad Pública competente en protección a la infancia y la adolescencia.
- Dos módulos independientes con capacidad de 12 plazas de acogida y autonomía más 2 plazas de Transición a la Vida Independiente (PTVI), cada módulo distribuidas en:
  - 6 plazas de acogida
  - 6 plazas de autonomía
  - 2 plazas de PTVI
- Los Servicios de Protección serán responsables de la derivación

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

- La gestión educativa y residencial del servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante el acogimiento residencial.

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

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

**3.-Acceso a los servicios**

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

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

**4.- Deberes de la entidad concertada**

- 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, adolescentes y jóvenes atendidos (P.E.I.)
- b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de las personas menores de edad y



jóvenes atendidas.

d) Conocer el Estatuto de la Guarda en Acogimiento Residencial y ejecutar la Instrucción de la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para el ejercicio de la Guarda Residencial de personas menores de edad bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. La comunicación de la persona que vaya a ejercer la guarda residencial se comunicará mediante modelo que figura como anexo 1 en el Estatuto de la Guarda Residencial.

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

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

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

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

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

## **5.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A CONCERTAR**

### **5.1.- ATENCION SOCIOEDUCATIVA A MENORES Y JOVENES**

#### **5.1.1.- PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN**

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

#### **El interés superior del menor**

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

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

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

#### **Complementariedad del acogimiento residencial.**

- ✓ Constituye una medida especializada de protección temporal
- ✓ Como función complementaria y, en su caso, sustitutiva de la familia, asumen las tareas de guarda,



educación y cuidados de los menores atendidos, reproduciendo un ambiente familiar, en lo referente a la infraestructura residencial y a los patrones de vida cotidianos, lo más normalizados posibles.

**Las necesidades de los niños como eje primordial.**

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

**El acogimiento residencial como una red flexible y especializada.**

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

**Atención integral, individualizada y proactiva.**

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

**Participación de los niños y sus familias.**

- ✓ Los niños/as y adolescentes deben de poder participar en las decisiones que les afectan con relación a medidas y alternativas posibles.
- ✓ En el desarrollo de los programas de acogimiento residencial, la participación de las personas menores de edad debe ser un doble eje de trabajo:
  - Como derecho
  - Como objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento de los hogares y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad.
- ✓ La atención residencial contemplará la participación de las personas menores de edad en el funcionamiento de las residencias, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.
- ✓ En los casos cuya finalidad de la intervención sea la reunificación familiar, se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la participación en todo el proceso y su inclusión como sujeto de actuaciones educativas.
- ✓ En todo caso, se tendrá comunicación con las familias en sus países de origen siempre que sea posible. La familia debe ser tenida en cuenta como motor de desarrollo personal de las personas menores de edad.

**Normalización y especialización.**

- ✓ Necesidad de que las personas menores de edad en los hogares disfruten de una vida lo más parecida a la del resto de los niños, niñas y adolescentes que viven con sus familias, tanto en el diseño del ambiente físico, como en las rutinas cotidianas y el acceso a los recursos de la comunidad.



- ✓ Especialización en casos de personas menores de edad con graves problemas emocionales y conductuales.

**Transparencia, eficacia y eficiencia.**

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

**Proporcionalidad y mínima intervención**

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

**5.1.2.- PROGRAMAS SOCIOEDUCATIVOS A DESARROLLAR**

**A) Programa de acogida y valoración inicial**

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

**B) Proyecto socioeducativo individualizado de integración formativa, social y laboral (Autonomía)**

- Área de desarrollo social y familiar
- Área de alfabetización en lengua castellana. Intervenciones para facilitar la adquisición de la lengua para su adecuada integración cultural.
- Área de desarrollo convivencial. Participación 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 laboral y pre laboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, acompañamiento en la búsqueda de empleo.
- Área de desarrollo de Ocio y Tiempo libre. Participación en recursos de la comunidad, programación de actividades 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

**C) Gestión educativa de los procesos de transición a la vida independiente.** Las características del Servicio serán las siguientes:

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

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

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

Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Elaborar un itinerario personalizado de inserción socio-laboral para cada joven adscrito al programa y consensuado con él.
- Programar acciones formativas pre laborales o laborales adecuadas para jóvenes,
- 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 jóvenes en pisos de convivencia sin ninguna relación ni dependencia con la unidad residencial 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 aquellos 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 los costes personales o proceder a asignación económica personal al joven.



### 5.1.3. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN.

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

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

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

#### PROTOCOLOS EDUCATIVOS E INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD.

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: los 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/joven.
- 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 SMIJ.
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- Protocolo de acompañamiento de las personas menores de edad/jóvenes.
- 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/joven.
- Protocolo de encuestas de opinión para menores/jóvenes y profesionales.
- 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:

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

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

- Registro de quejas de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre 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.

### 5.2.- GESTIÓN RESIDENCIAL

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

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

#### 5.2.1.- Servicio de comidas.

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

#### 5.2.2.- Servicio de limpieza.

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

#### 5.2.3.- Servicio de lavandería.

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

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.

#### 5.2.4.- 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.

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 niños, niñas, adolescentes y jóvenes, tanto en la elección como del cuidado de los objetos, siempre que sea posible.

## **6.- Medios para la prestación del servicio**

### **6.1 Recursos Humanos y cualificación profesional**

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

En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser aportado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en el pliego de condiciones técnicas, 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 los 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/jóvenes en los términos indicados en las condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

Los dos módulos del centro contarán con el personal necesario de atención directa a los menores y jóvenes, cumpliendo los requisitos del Título III sobre Clasificación profesional del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

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

Para aquellas disposiciones no contempladas en estos acuerdos de acción concertada y/o en el 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.



## 6.2. Medios personales

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

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

### **Personal necesario para cada uno de los dos módulos:**

- La presencia de 6 Educadores/as, y 5 Técnicos/as de Integración Social a jornada completa, garantizándose un mínimo presencial de 2 profesionales en jornada de mañana y tarde, 1 profesional de refuerzo y 1 profesional en jornadas nocturnas.
- Un Auxiliar de servicios generales a jornada completa, que repartirá su jornada de lunes a domingo
- Un Trabajador Social a jornada completa.
- Un Mediador intercultural a tiempo completo.
- Un Oficial de mantenimiento: 0,25 jornada

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

Toda modificación de la plantilla del personal deberá ser notificada y aprobada por el IASS.

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 necesarios** para la prestación del servicio atención a la infancia migrante bajo la acción protectora del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM), en los dos módulos y para la atención de los tres programas de intervención (acogida, autonomía y transición a la vida independiente), en los términos siguientes:

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

**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.

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

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



**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, aportando la acreditación debida de que el personal adscrito a la prestación del servicio no ha sido condenado mediante sentencia firme por delitos de violencia doméstica, de género o maltrato a personas mayores; por delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo, acreditando, asimismo, que el personal adscrito a la prestación del servicio cumple con el requisito establecido por la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, en relación con la certificación negativa de antecedentes por delitos contra la libertad e indemnidad sexuales.

### 6.3 Medios materiales.

Las instalaciones donde se prestará el Servicio son propiedad del IASS, siendo obligación de la entidad concertada el mantenimiento de la mismas.

### 7.- Funciones de la entidad

Con carácter general, la entidad concertada garantizará que, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de menores 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 momento de ingreso en el centro, informar por escrito a las personas menores de edad y jóvenes sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias de la persona menor de edad.
- d) Establecer modelos de convivencia normalizados, integrados y participativos favorecedores de la posterior adaptación social y familiar, buscando los recursos más adecuados a cada persona 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 IASS, apoyando la alternativa propuesta por el Servicio y las medidas de protección más adecuadas a cada caso.



- g) Elaborar informes pormenorizados de cada persona 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 persona menor 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.

#### **7.1.- RESPECTO AL PERSONAL.**

La entidad concertada deberá cumplir los siguientes puntos:

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

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

#### **7.2.- RESPECTO A LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS.**

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

- La entidad concertada establecerá una programación anual que recogerá indicadores que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y que presentará en el mes de enero de cada año. Durante el primer trimestre presentará memoria anual que reflejará el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y sistemas de implementación, así como memoria justificativa de gastos empleados para el cumplimiento de los mismos
- La entidad concertada se compromete a comunicar periódicamente los indicadores de seguimiento de la gestión y siempre que sean requeridos por la Dirección.
- La entidad concertada se compromete al cumplimiento del Reglamento de régimen interno y aquellas disposiciones que emanen de la Dirección o del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, realizando cuantos informes consideren necesarios para la valoración de la situación de desprotección del menor, así como aquellos que le sean solicitados por la Dirección.
- La entidad concertada presentará sistemas evaluativos que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y se comprometerá en el desarrollo de grupos de mejora para detectar carencias y proponer modificaciones en los programas.



- La entidad concertada garantizará la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión del menor con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización del Servicio.
- Respecto a las actuaciones socio sanitarias serán garantizados los derechos de los menores atendidos, conforme a lo establecido en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, y en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Todos aquellos gastos derivados del desarrollo de los programas socio-educativos y terapéuticos serán por cuenta de la entidad concertada, incluidos los escolares o formativos.
- De forma específica cuando una persona menor de edad requiera ingreso hospitalario deberá ser atendido por personal de la entidad concertada, preferiblemente profesionales del Servicio.
- Se colaborará con el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia en la gestión de la participación efectiva de los menores/jóvenes en los sistemas de evaluación y planificación de las unidades de protección a la infancia determinadas por el Servicio.

Durante el tiempo de estancia de las personas menores de edad/jóvenes en el centro, el titular del mismo mantendrá un expediente personal (con 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 IASS. 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.

### **7.3.- RESPECTO A LA GESTION RESIDENCIAL.**

#### **3.1 LA ALIMENTACION.**

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

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

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

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

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



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

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

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

### **3.2 LA LIMPIEZA.**

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

### **3.3 LA LAVANDERÍA.**

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

### **3.4. MANTENIMIENTO**

Deberán coordinar, previa autorización de la Dirección del Centro, 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 el centro, así como el material necesario que correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Realizarán el mantenimiento de la totalidad de las instalaciones de la vivienda (electricidad, seguridad, climatización ...) así como reparaciones y sustituciones de elementos de cerrajería, carpintería metálica, saneamiento y albañilería, entre otros. Asimismo, atenderá las averías urgentes

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

La entidad concertada está obligada a que el centro 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 concierto. No obstante, el mantenimiento correspondiente a la estructura del centro residencial y el equipamiento básico de uso diario por las personas residentes corresponde a la Entidad Pública de la que dependa orgánica y funcionalmente el centro.

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

**7.4.- 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 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 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.

#### **7.5.- RESPECTO 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 IASS, 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 IASS, 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 Dirección 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 IASS 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 IASS podrá, en todo momento, solicitar a la entidad cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

**8.- Obligaciones de la entidad concertada**

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

**8.1. Obligaciones generales**

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- 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.

#### **8.2. Obligaciones esenciales.**

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

#### **8.3. Obligaciones de carácter social.**

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

#### **8.4. Obligaciones con el personal que presta el servicio**

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

La falta de pago de los salarios 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, y la Ley 26/2015, de 28 de julio, 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/joven 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.

Igualmente, la entidad concertada deberá acreditar 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 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, tal como se establece en la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

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 figura en el apartado Segundo del Anexo 2.

### **8.5 Con respecto a las necesidades de atención de los menores**

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

Se garantizará que 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
- Dos pijamas de temporada
- Una chaqueta y/o prenda de abrigo de temporada

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



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

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.

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.

#### **8.6 Prevención de riesgos laborales.**

Con carácter general, la entidad concertada 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.

#### **8.7 Con respecto a daños en mobiliario e instalaciones.**

Los daños que se pudieran ocasionar en el mobiliario e instalaciones de titularidad del IASS serán indemnizados por la entidad concertada, el cual podrá detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la entidad concertada, siempre que haya sido causado por un mal uso o negligencia de la entidad concertada o del personal a su cargo.

#### **8.8 Otras obligaciones**

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

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

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, 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.

#### **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 BSF/1755/023, de 21 de noviembre, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de atención a la infancia migrante bajo la acción concertada del IASS mediante acogimiento residencial (CATIM), así como en la Orden BSF/95/2024, de 31 de enero, por la que se modifica la Orden CDS/950/2022, de 24 de junio, y la corrección errores publicada en el B.O.A. nº 35 de 19 de febrero de 2024 por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en ejercicio de sus competencias en materia de acción concertada.

2. La Entidad presentará una factura mensual por los servicios prestados que componen el objeto del concierto, junto a un documento detallado en el que conste la relación de los usuarios incluyendo las altas y las bajas que se hubieran producido.

Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, debiendo justificarse mediante parte firmado por la Dirección o persona delegada, el 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 el apartado cuarto del anexo 2 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 que resulten de esta convocatoria se podrán modificar aumentando o disminuyendo el número de plazas si, por razones de interés público y 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, y en todo caso según lo dispuesto 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 de Aragón.

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

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

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



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

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

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

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

#### **Cumplimiento de la Ley de Transparencia:**

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

Asimismo, deberán suministrar al IASS, 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.

#### **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 IASS.

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.

#### **Protección de datos:**

Las partes firmantes se obligan al cumplimiento de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En cumplimiento del artículo 28 de dicho Reglamento, se establecerá la relación entre las partes firmantes, actuando el IASS como responsable y la entidad concertada como encargado de tratamiento de datos personales, conforme al acuerdo de encargo de tratamiento contenido en el anexo 3 de la Orden BSF/1755/2023 de 21 de noviembre.



#### **Confidencialidad:**

La información facilitada por las partes, así como la generada como consecuencia de la ejecución del presente concierto, tendrá el tratamiento de confidencial, debiendo las partes mantener dicha información en secreto.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, del presente concierto.

Las partes serán responsables de que el personal autorizado por las mismas que tenga acceso a la información confidencial respete y garantice su deber de secreto, aun después de finalizar su relación contractual.

#### **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 Bienestar Social y Familia, en orden a la efectiva coordinación de los recursos y servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### **DUODECIMA. - Comisión de seguimiento**

Dentro del mes siguiente a la formalización del acuerdo de acción concertada, la Dirección Gerencia del IASS nombrará a la Comisión de Seguimiento de los servicios concertados, de la que formarán parte representantes del órgano de responsable de la prestación del servicio que se designen, en un máximo de tres. El ejercicio de las funciones de secretaria de la Comisión, con voz y voto, corresponderá a la persona que haya sido designada 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 la persona o personas 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.

Anualmente, 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.

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

Los Acuerdos de Acción Concertada son incompatibles con cualquier subvención o ayuda económica de cualquier Administración Pública para la financiación de los servicios y prestaciones que constituyen el objeto del concierto.



La Jurisdicción Contencioso-administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de estos conciertos 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 BSF/1755/2023 de 21 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> Carmen María Susín Gabarre  
CONSEJERA DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

D. José M<sup>a</sup> Lamana Cónsola  
FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM



## ACUERDO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

### Fundación Federico Ozanam

#### 1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante el presente encargo se habilita a la entidad concertada (encargado del tratamiento) para tratar por cuenta de la Administración pública (responsable del tratamiento) los datos de carácter personal necesarios para ejecutar la prestación del presente concierto.

El tratamiento consistirá en la realización de las siguientes operaciones sobre los datos personales: recogida, registro, estructuración, modificación, conservación, consulta, comunicación y supresión.

#### 2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el responsable del tratamiento pone a disposición del encargado del tratamiento la información que se describe a continuación:

**TIPOS DE DATOS:** Datos identificativos, de contacto, de circunstancias sociales (historia social), datos relativos a salud (historia clínica y sanitaria) y datos de carácter económico, académico y laboral. Datos de naturaleza penal (en caso de menores con medida de reforma). Los datos proceden de menores (colectivo vulnerable) y su unidad familiar.

**FORMATOS DE LOS DATOS:** Los datos serán tratados dentro de documentos, tanto en formato PDF como en papel y en aplicaciones informáticas.

#### 3. Duración del tratamiento

El presente acuerdo tendrá la misma duración que la prestación del servicio objeto de la acción concertada.

#### 4. Obligaciones del Encargado del Tratamiento

- A) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja durante la prestación del servicio objeto del concierto, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para otros fines distintos o fines propios.
- B) Tratar los datos de acuerdo con el presente Acuerdo y las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento. Si el encargado considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al responsable.
- C) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
  1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
  2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
  3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
  4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
    - a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.
    - b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.



- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Asimismo, colaborará con el responsable del tratamiento para la identificación de la información que debe incluirse en su Registro de Actividades de Tratamiento en aquellos supuestos en los que el encargado trate los datos en sus locales y exclusivamente con sus sistemas de información.

- D) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento en los supuestos legalmente admisibles. Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- E) Subcontratación

No estará permitida la subcontratación del tratamiento de datos personales en el caso de que así se haya señalado en el correspondiente documento administrativo de concierto.

En otro caso, se autoriza al encargado principal (entidad concertada) a subcontratar el tratamiento de datos personales cuando sea inherente a una prestación parcial objeto de subcontratación.

Para subcontratar el tratamiento de datos personales con terceros, el encargado del tratamiento debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto, siendo necesario contar con la aprobación escrita del responsable del tratamiento para efectuar la subcontratación.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado principal regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del sub-encargado, el encargado principal seguirá siendo plenamente responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones de aquél.

- F) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- G) Garantizar que sus empleados, así como las personas autorizadas para tratar datos personales, se comprometen de forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que debe informarles convenientemente.
- H) Mantener a disposición del responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- I) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de sus empleados y de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- J) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles), de la siguiente forma

Artículo 12. Disposiciones generales sobre ejercicio de los derechos.



1. Los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, podrán ejercerse directamente o por medio de representante legal o voluntario.
2. El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.
3. El encargado podrá tramitar, por cuenta del responsable, las solicitudes de ejercicio formuladas por los afectados de sus derechos si así se estableciere en el contrato o acto jurídico que les vincule.
4. La prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulado por el afectado recaerá sobre el responsable.

El encargado del tratamiento debe resolver, por cuenta del responsable, y dentro del plazo establecido, las solicitudes de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, en relación con los datos objeto del encargo.

K) Derecho de información.

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

L) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través del correo electrónico de la unidad responsable [menoresgerenciaias@aragon.es](mailto:menoresgerenciaias@aragon.es), las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponderá al responsable del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a la Autoridad de Control competente y a los interesados, con la colaboración del encargado.



- M) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- N) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- O) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el responsable u otro auditor autorizado por él.
- P) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

En todo caso, el encargado deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el alcance, contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas.

Medidas de seguridad mínimas exigidas al adjudicatario:

- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- El adjudicatario tiene la obligación de respetar y cumplir los requisitos en materia de seguridad y de seguridad de la información. En concreto:

De conformidad con lo establecido en el artículo 32.3 del RGPD, en el caso de que el encargado del tratamiento esté adherido a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 del citado Reglamento o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 del mismo, podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos relativos a la implantación de las medidas de seguridad, siempre que así lo considere el responsable en función de las medidas de seguridad necesarias en cada caso.

- Q) Designar un delegado de protección de datos en los casos previstos en el artículo 37 del RGPD y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- R) Destino de los datos: Devolución a otro encargado
- Devolver a otro encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.
  - La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.
  - No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
  - En caso de finalización de la prestación del servicio sin continuidad por otro encargado de tratamiento de datos, éstos serán destruidos o devueltos al responsable de tratamiento, según se establezca mediante acuerdo en ese momento.



#### **5. Obligaciones del Responsable del Tratamiento**

- A) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.
- B) Realizar las consultas previas que corresponda.
- C) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- D) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías