GOBIERNO DE ARAGON
Departamento Ciudadanía y Derechos Sociales

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

CONCIERTO CON LA ENTIDAD YMCA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EDUCATIVA RESIDENCIAL INTEGRAL DE HOGARES Y PISOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA EN ZARAGOZA Y DE CENTROS PROPIOS EN TERUEL. UNIDAD CONCERTADA 3: HOGAR INFANTIL ZONA ROMAREDA

GOBIERNO DE ARAGON DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

En Zaragoza, a - 1 ABR 2020

REUNIDOS:

De una parte, Dª Mª Victoria Broto Cosculluela, en su condición de Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales actuando en representación del Gobierno de Aragón.

De otra parte, Dª Belén Portolés Bardavío, mayor de edad, con DNI nº actuando en representación de la entidad YMCA con C.I.F. nº G28659308.

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

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

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

En desarrollo de esta ley se aprobó la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, en la que, entre otros aspectos, regula el procedimiento de formalización de los acuerdos de acción concertada que se aprueben.

II. Por Orden CDS/1672/2019, de 4 de diciembre, se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y a la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel.

III. El concierto para la prestación de Servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y a la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel, se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria G/3132/263002/91002 del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

IV. Por Orden de la Consejera de Ciudadanía y derechos Sociales de 18 de marzo de 2020 se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación de Servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y a la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel, con la entidad YMCA para la Unidad Concertada 3: Servicio de alojamiento para menores en protección de acción educativa Hogar Infantil Zona Romareda.

CLÁUSULAS DE LOS ACUERDOS

PRIMERA. - Objeto.

1.- La ENTIDAD **YMCA** (en adelante la entidad) se compromete a realizar la prestación de Servicio de alojamiento para menores en protección de acción educativa Hogar Infantil Zona Romareda.

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

Son recursos residenciales educativos de ámbito provincial o regional destinados a acoger y atender a menores con una misma alternativa o Programa de actuación que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con el fin de proporcionar una educación integral y compensadora que responda a las necesidades de los menores atendidos, dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo y cumplimiento de alternativa determinada.

Para ello se compromete a tener a disposición del Instituto Aragonés de servicios Sociales, durante el periodo de vigencia del concierto, el Servicio de alojamiento para menores en protección de acción educativa Hogar Infantil Zona Romareda:

- Destinada a 8 menores en situación de guarda o tutela, sin perjuicio de que en determinadas ocasiones y de forma excepcional, bien sea por ingresos imprevistos, por situaciones extraordinarias, o por las necesidades del servicio, fuera necesario el acogimiento residencial de un número mayor.
- Los menores tendrán edades comprendidas preferentemente entre 6 y 13 años, pudiendo modificarse este criterio en función de características especiales del menor, de su sexo, constitución física, etc.
- Los menores serán atendidos las 24 horas del día durante todo el año.

La entidad no adquiere ningún derecho económico frente al Instituto Aragonés de Servicios Sociales en lo que respecta a las plazas que puedan resultarle adjudicadas por Resolución de las Direcciones Provinciales en virtud del procedimiento de acceso al servicio y adjudicación de plazas establecidos en la Orden CDS/2042/2017, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y en la Orden CDS/1672/2019, que convoca el presente procedimiento de acuerdos de acción concertada.

La atención desde la entidad concertada y la Entidad Pública se centrará en los siguientes objetivos, principios y criterios de actuación en la atención socioeducativa:

Los objetivos generales son:

- ✓ Acoger, cuidar y educar a los menores que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con la finalidad de favorecer y conseguir su integración familiar y social.
- ✓ Garantizar la escucha y participación de los niños/as protegidos en su proceso protector.

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUD... DERECHOS SOCIALES

- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los menores en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de los menores.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores.
- ✓ Favorecer la integración formativa, social y laboral de los menores.
- ✓ Facilitar y colaborar en la intervención interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada menor.

Los objetivos específicos:

- ✓ Atender a los menores en sus necesidades cotidianas de salud, alimentación, vestido, higiene, escolaridad y cuidados especiales que requiera.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre los menores, las familias, los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los menores que posibiliten una mejor intervención y seguimiento de su programa individualizado.
- ✓ Escuchar a los menores para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participan en su proceso protector.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los menores afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los menores valores y aptitudes, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos y cambio de actitudes que le ayuden a conformar su personalidad.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que faciliten el desarrollo de su programa individualizado de atención.
- ✓ Realización, ejecución y control de programas específicos individualizados que permitan la consecución de los objetivos educativos e integradores de desarrollo de la personalidad y de aprendizaje.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos menores que lo necesiten por medio de los servicios normalizados del salud o propios del Servicio de Protección.
- ✓ 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.
- ✓ Priorizar las actuaciones educativas necesarias para preparar al menor de cara a su futura integración y/o reinserción familiar.
- ✓ 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.

Principios y criterios de actuación en la atención educativa

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 menor 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 menores extranjeros 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

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

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 los niños 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 los menores 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.

Normalización y especialización.
- ✓ Necesidad de que los niños en los hogares disfruten de una vida lo más parecida a la del resto de los niños 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 menores 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 los 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 unidades residenciales especializadas en trastornos de conducta, como medida de protección temporal, se regirá 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.

2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden CDS/1223/2019, de 7 de septiembre, modificada por la Orden CDS/1293/2019 de 26 de septiembre, por la que se establecen los precios de servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel.

SERVICIO	Nº plazas	MODULO FIJO 2020	MODULO FIJO 2021	MODULO PERSONALIZADO
Hogar Infantil en zona de la Romareda	8	27.370,21 €/mes	28.112,65 €/mes	23,13 €/día/menor

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden CDS/1672/2019, de 4 de diciembre, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y a la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel, la Orden CDS/1223/2019, de 7 de septiembre, modificada por la Orden CDS/1293/2019 de 26 de septiembre, por la que se establecen los precios de servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel., el proyecto de gestión y la oferta de plazas y dispositivos presentados por la Entidad.

SEGUNDA. - Plazo de vigencia y prórrogas

1. El plazo de vigencia del concierto se extiende desde el 1 de abril o la fecha de su formalización si esta fuera posterior, hasta al 31 de diciembre de 2021, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas por años naturales en función de las necesidades que existan en cada momento hasta completar un periodo de vigencia total del concierto de diez años.

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

3. Finalizado el plazo de vigencia del acuerdo de acción concertada, así como de sus prórrogas, 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 seis meses.

4. 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

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

prestación del servicio hasta que el Departamento competente en materia de servicios sociales pueda adoptar las medidas oportunas que permitan salvaguardar su atención.

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

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

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

1. Destinatarios del Servicio de Servicio de alojamiento para menores en protección de acción educativa Hogar Infantil Zona Romareda.

- Destinada a 8 menores en situación de guarda o tutela, sin perjuicio de que en determinadas ocasiones y de forma excepcional, bien sea por ingresos imprevistos, por situaciones extraordinarias, o por las necesidades del servicio, fuera necesario el acogimiento residencial de un número mayor.
- Los menores tendrán edades comprendidas preferentemente entre 6 y 13 años, pudiendo modificarse este criterio en función de características especiales del menor, de su sexo, constitución física, etc.
- Los menores serán atendidos las 24 horas del día durante todo el año.

2.- El servicio a prestar consistirá en:

- Una vivienda adecuada y equipada para la atención residencial a 8 menores, ubicada en la zona Romareda de Zaragoza
- La gestión educativa de los planes individuales de atención de los 8 menores que residen en el Hogar

3. Para este fin la Entidad concertada deberá:

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

b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de los menores atendidos.

4. Dispositivos y gestión de la atención

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

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

a) Deberán ubicarse en emplazamientos tranquilos, con entornos amplios y con disponibilidad de espacios al aire libre.

b) La edificación o estructura física se corresponderá con el de una vivienda unifamiliar aislada, pareada o adosada para residencias de más de 8 menores. Las viviendas para grupos de menores o jóvenes con capacidad para 8 o menos residentes, podrán ser pisos integrados en comunidades de vecinos normalizadas. Se priorizarán los barrios urbanos bien comunicados con buenos recursos comunitarios que favorezcan los procesos de integración familiar y de autonomía personal e inserción sociolaboral. Deberán proporcionar un entorno familiar, acogedor y confortable desde la consideración de los espacios y mobiliarios como elementos educativos e integradores dentro del aspecto global de proporcionar la correcta atención al menor. Los posos tutelados deberán contar con un espacio aproximado de 15 m2 por menor.

c) No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

d) El mobiliario se guiará por criterios de confort, calidez, comodidad, durabilidad y seguridad.

e) Deberán contar, al menos, con habitaciones individuales y/o dobles, completamente equipadas, así como el ajuar correspondiente.

f) 1 habitación despacho educadores/ Dirección en cada casa. Esta exigencia no será necesaria en los recursos tipo piso

g) Cocina completa

h) Espacio para lavandería/ropero

i) Al menos dos cuartos de baños completos, y un salón comedor común para el descanso y la realización de actividades diversas, con equipamiento informático de acceso a los menores. En ubicaciones de más de 8 menores se recomienda contar con un segundo espacio para actividades comunes.

j) Las viviendas dispondrán de sistemas de climatización y acondicionamiento de aire que garanticen el confort térmico de los menores y del personal, respetando los principios de eficiencia energética.

k) Deberán contar con las instalaciones de prevención y protección contra incendios establecidas por la normativa vigente en materia de seguridad en caso de incendio y en materia de seguridad y salud en los espacios de trabajo.

l) Eliminación de barreras arquitectónicas (accesibilidad).

4.2. Gestión educativa de los planes individuales de atención.

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

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

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

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

Protocolos. - Procedimiento documentado que concreta los pasos a seguir para realizar una asistencia o tarea correctamente, con el objeto de que cada profesional

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

sepa cómo actuar, con qué medios y con qué objeto, para lograr un resultado óptimo y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Los Centros deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Protocolo de acogida
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación del menor
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección
- Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento
- Protocolo de coordinación educativa y técnica
- Protocolo de aplicación de medidas educativas
- Protocolo de seguridad y protección
- Protocolo de apoyos técnicos especializados
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos
- Protocolo de acompañamiento de los menores
- Protocolo de actuación frente al maltrato institucional
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor
- Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.
- Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones

DOCUMENTACIÓN

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

- Ficha inicial de recogida de datos
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Proyecto individualizado de Integración formativa, social y laboral (proyectos de autonomía)
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Historia médica y de salud
- Historia formativa/escolar/laboral
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal.
- Gestiones administrativas de regularización documentación personal

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

- Registro de quejas de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre el usuario y el Unidad residencial, de acuerdo con lo dispuesto en este acuerdo y a la normativa

vigente
- Autorizaciones administrativas de la unidad residencial, que deberán exponerse en un lugar visible.

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

a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia, así como aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con Menores Extranjeros No acompañados.

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

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

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

4.3. Programas socioeducativos específicos

Gestión educativa de los procesos de atención educativa y autonomía:
Proyecto socioeducativo individualizado de integración formativa, social y laboral.

- Área de desarrollo social y familiar
- Área de desarrollo convivencial. Participación del menor 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 prelaboral 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 prosocial: 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,

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCION DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

autoestima, seguridad y autoafirmación. Motivaciones

4.4.- Gestión Residencial

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

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

La entidad/es concertadas ofertarán las características y rotación de menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

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

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

Servicio de mantenimiento. Deberán garantizar el mantenimiento preventivo en la totalidad de las instalaciones de las viviendas, así como la realización de las inspecciones periódicas que exija la normativa vigente en materia de seguridad industrial en aquellas instalaciones en las que sea preceptivo. Dentro del mantenimiento se incluyen los servicios de telefonía e informáticos, que deberán proveerse dentro de las instalaciones en tanto equipamientos básicos de las viviendas. Atenderán el mantenimiento correctivo, y en todo caso estará obligada a atender las averías urgentes que surjan.

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

4.5.- Ingreso y relación con la Entidad Pública

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

El ingreso en la unidad concertada residencial, se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente. El ingreso en un centro de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia. En los centros con plazas de primera acogida, el ingreso se producirá a través de los Servicios de Recepción o del Servicio de Atención Continuada 24 horas, con

documento de entrega de la guarda provisional por atención inmediata, que será objeto de resolución expresa en un plazo máximo de 48 horas.

5.- Medios para la prestación del servicio

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

5.1.- Medios materiales

La entidad deberá contar con una vivienda que reúna los requisitos técnicos establecidos en el punto segundo del Anexo 1 de la convocatoria sobre condiciones técnicas de los servicios a concertar.

La entidad deberá contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes en el momento de la suscripción del concierto, quedando suspendida la adjudicación de plazas mientras no se acredite el cumplimiento de esa condición. Asimismo, la entidad deberá tener una titularidad jurídica sobre el inmueble que resulte suficiente para el cumplimiento del objeto de este concierto (propiedad, arrendamiento, usufructo...) durante todo el tiempo de duración del mismo.

5.2.- Medios personales

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

En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser aportado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en la Orden CDS/1672/2019, de 4 de diciembre, por la que se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y a la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel y en los presentes acuerdos, debiendo por tanto la Entidad adjudicataria especificar el personal que utilizará para el desarrollo de estos servicios y la titulación específica del personal de atención directa.

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

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

La plantilla mínima de referencia del Centro podrá variar en función de los servicios que se contratan al exterior y de la organización de la Unidad Residencial. En todo caso, deberán cumplirse las ratios de personal y demás requisitos exigidos, en función de la tipología de la unidad residencial según la normativa existente y la normativa que

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

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 Unidad Residencial y el número de plazas con que cuenta, tendrá la obligación de asegurar la atención de los niños/as en los términos indicados en las condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

Las Unidades Residenciales contarán con personal suficiente de atención directa a los niños/as, cumpliendo los requisitos del Titulo III sobre Clasificación profesional del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

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

La entidad deberá contar con el siguiente personal:

Como criterio general, se garantizará la organización de turnos del personal. - Se asegurará la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento de la unidad residencial las veinticuatro horas del día. En cualquier caso, la unidad residencial 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 de la unidad residencial, en función de los turnos de personal.

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 presencia de 8 educadores a jornada completa o su equivalente en jornada con un número mayor de educadores, garantizándose un mínimo presencial de 2 profesionales en jornada de mañana y tarde, 1 profesional de refuerzo y 1 profesional en jornadas nocturnas.
- 1 auxiliar de servicios generales a jornada completa que repartirá su jornada de lunes a domingo

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

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

6.- Funciones de la entidad

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

6.1.- Respecto al personal.

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

6.2.- Respecto a los programas educativos.

a) Ejercer la guarda de los menores en los términos previstos en la legislación aplicable.
b) Acoger al menor 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 el menor para el desarrollo armónico de su personalidad, elaborando para tal fin un Plan Individualizado de Atención.
c) Al ingreso en la unidad residencial informar por escrito a los menores 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 del menor.
d) Establecer modelos de convivencia normalizados, integrados y participativos favorecedores de la posterior adaptación social y familiar, buscando los recursos más adecuados a cada menor disponibles en la comunidad, potenciando el trabajo en red.
e) Garantizar el derecho a la intimidad de los menores y el secreto de los informes y actuaciones en conformidad con la legislación vigente. Prestará especial atención respecto al almacenamiento, custodia y gestión de los archivos que contengan información sobre los menores. En lo relativo al Registro de Incidencias, las unidades residenciales 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 los profesionales del Área de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, apoyando la alternativa propuesta por el Servicio y las medidas de protección más adecuadas a cada caso.
g) Elaborar informes pormenorizados de cada menor, en los que se describa su desarrollo integral y el cumplimiento de los objetivos del Plan Individualizado, como mínimo cada 6 meses y, en todo caso, siempre que sean requeridos por el Servicio de Menores.
h) Proponer medidas educativas, de formación y laborales adecuadas a cada menor en colaboración con el coordinador del caso del menor o profesional

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

encargado del mismo, así como buscar recursos de formación y laborales acordes con las capacidades de los menores.

i) Atender las demandas del menor y canalizarlas hacia recursos normalizados.

Durante el tiempo de estancia de los menores en la unidad residencial el titular del mismo mantendrá un expediente personal (social, educativo, sanitario y laboral) actualizado de cada uno, en el que se contemple la evolución respecto a la consecución de objetivos de su Plan Individualizado, y una evaluación continua que permanecerá a disposición de los técnicos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En dicho expediente obrarán también aquellos informes u otros documentos que se deriven de la actuación del personal técnico de la unidad residencial. El acceso a este expediente por parte de terceros ajenos al personal de la unidad residencial y al servicio de menores durante la estancia del menor o con posterioridad a ésta, incluso cuando se trate del menor que haya accedido a la mayoría de edad, requerirá autorización previa por parte de la Dirección Provincial correspondiente.

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

6.3.- Respecto a los gastos que genere la atención integral al menor.

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

1. Gastos de alimentación
2. Reposición de ropa y calzado del ajuar inicial con el que los menores ingresen en el centro, así como de higiene personal.
3. Gastos farmacéuticos y sanitarios, que no estén incluidos en el sistema público de Seguridad Social y sean necesarios para el menor. Aquéllos que por su cuantía o por su mayor frecuencia puedan ser considerados como extraordinarios, serán evaluados por la Dirección Provincial correspondiente, oída la entidad concertada, para determinar a quién corresponde el gasto.
4. El material escolar y actividades de ocio y tiempo libre correrán por cuenta de la entidad concertada, incluyendo los campamentos de verano, así como dinero de bolsillo de asignación semanal.
5. Cuando un menor requiera de ingreso hospitalario deberá ser atendido por la entidad concertada durante las primeras 72 horas. A partir de ese momento, el gasto será asumido por la Dirección Provincial correspondiente.
6. Respecto a los gastos de traslados y movilidad así como acompañamientos se atenderá a las siguientes reglas:

   a) Los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos ordinarios y habituales de la vida diaria, correrán por cuenta de la entidad concertada.

   b) Los gastos de traslados y acompañamientos no habituales que precise realizar el menor: Corresponderán a la entidad concertada cuando la unidad residencial esté ubicada en la Comunidad Autónoma

de Aragón y el desplazamiento se realice con origen/destino a otra localidad aragonesa.

6.4.- Respecto a los sistemas de control y evaluación permanente:

La entidad concertada, por medio del director del servicio o persona en quien delegue, viene obligado a informar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el mismo día que se produzca, de cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida, a través del director del servicio, en el mismo día en que se produzca.

Evaluación técnica:

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a través de la Dirección Provincial correspondiente, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la entidad concertada, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

Mensualmente:

-Ante la Dirección Provincial correspondiente un cuadro de mando con los siguientes indicadores básicos de gestión:

- Número total de residentes, con indicación del porcentaje de hombres y mujeres.
- Número de altas o ingresos y bajas y sus causas.
- Número de expedientes disciplinarios
- Número total y registro temporal de quejas de niños/as y/o profesionales.
- Ratio de personal de atención directa.
- Ratio de personal global.
- Y cualesquiera otros que considere importantes en relación con su modelo de gestión.

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

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

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

Evaluación económica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir a la Dirección Provincial del IASS que corresponda, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

Mensualmente:

Con la factura por mensualidad vencida de los servicios prestados, se remitirá a la Dirección Provincial del IASS una relación detallada de niños 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.

- Informe de auditoría del ejercicio finalizado realizado por profesional independiente, siempre que la empresa o entidad tenga obligación legal de ser auditada. Tratándose de Fundaciones o de las entidades a que se refiere la Disposición Adicional Segunda de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, este requisito sólo será exigible si concurren las condiciones establecidas en el artículo 25 de dicho texto legal.

- 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 uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio, así como de la formación ofertada y realizada.

- El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá, en todo momento, solicitar a la entidad cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

7.- Obligaciones de la entidad concertada

7.1 . Obligaciones generales

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.

- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.

- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.

- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

- Mantener actualizada la relación de profesionales que prestan los servicios objeto del concierto, acompañada de la certificación del representante de la Entidad, de que los mismos no incurren en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente.

- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado.

- Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presentes Bases.

- Comunicar al Servicio gestor del Acuerdo de Acción Concertada los cambios o circunstancias que se produzcan o afecten a su capacidad para concertar, su representación, a las prohibiciones para contratar con el sector Público, incompatibilidades o al cumplimiento de los requisitos exigidos en esas Bases para formalizar un Acuerdo de Acción Concertada.

- Abonar los gastos del anuncio o anuncios de la convocatoria del Acuerdo de Acción Concertada en el Boletín Oficial de Aragón.

7.2.- Obligaciones esenciales

- Cumplir en su integridad la puesta a disposición de los medios personales y materiales ofertados.

- Cumplir en su integridad el contenido de la Memoria organizativa del servicio y la oferta presentada por la Entidad concertada.

- Cumplir en su integridad las limitaciones a la contratación o cesión de los servicios concertados

7.3.- Obligaciones de carácter social

- Establecer medidas de que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley 3/20007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

- Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad, así como la veneración y uso de información desagregada por sexo.

- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional.

7.4.- Con respecto al personal que presta el servicio

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste los servicios.

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

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

El personal que aporte o contrate la entidad adjudicataria no tendrá vinculación alguna con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asumirá todos los derechos y deberes laborales inherentes a la relación laboral que le vincule con dicho personal, sin que, en ningún caso, resulte responsable el Instituto Aragonés de Servicios Sociales de las obligaciones de la entidad y sus trabajadores, aún 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.

Todo el personal que tenga relación con el menor actuará conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.
A fin de garantizar el derecho a la intimidad de los menores residentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad se compromete a que sus trabajadores guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran a los menores residentes o al funcionamiento del Servicio. Toda relación con los medios de comunicación deberá llevarse a cabo a través de la Dirección. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

No se podrán utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de la actividad laboral para estudios, publicaciones, trabajos de investigación, etc. sin expresa autorización de la Dirección-Gerencia del Instituto Aragonés de Servicio Sociales.

La entidad concertada aportará declaración responsable de que todos los profesionales y del resto del personal encargado de la atención de los menores cumplen con el requisito de carencia de antecedentes de delitos contra la libertad e indemnidad sexual previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Con el fin de cubrir las posibles responsabilidades que pudieran reclamarse por la actividad concertada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1902 del Código Civil, la entidad vendrá obligada a la contratación de una póliza de responsabilidad civil por el importe que figura en el Anexo 2 de la Orden de convocatoria CDS/1672/2019 de 5 de septiembre.

Con carácter general, la entidad deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total, cumplimiento de las obligaciones relativas en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud conforme a la legislación aplicable, incidiendo especialmente en los riesgos psicosociales, dadas las características del servicio a prestar

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

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

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

Se garantizará que todos los menores tengan un equipamiento mínimo adecuado y adaptado a cada época del año desde el momento de su ingreso en el recurso residencial.

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

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

7.6. 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. - Acceso al servicio y adjudicación de plazas

La entidad desarrollará la gestión educativa, en las unidades concertadas residenciales, 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 las unidades concertadas residenciales se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente. El ingreso en una unidad residencial de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia. En las unidades residenciales con plazas de primera acogida, el

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCION DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ingreso se producirá a través de los Servicios de Recepción o del Servicio de Atención Continuada 24 horas, con documento de entrega de la guarda provisional por atención inmediata, que será objeto de resolución expresa en un plazo máximo de 48 horas.

SEXTA. - Estándares y parámetros de calidad

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

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

La entidad concertada dispondrá de hojas de reclamación, queja o sugerencias a disposición de los usuarios y enviará al Instituto Aragonés de Servicios Sociales copia de dichas reclamaciones y quejas recibidas en el plazo de una semana o de inmediato si la naturaleza de la reclamación lo aconseja. Todas las reclamaciones o quejas que hagan referencia a la organización, el orden, los servicios internos o incidencias en la atención recibida, habrán de ser contestadas en plazo no superior a treinta días por la Dirección de la Entidad y enviada una copia de dicha contestación al IASS.
La Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, previo informe de la Entidad contestará y/o resolverá las cuestiones que hagan referencia al propio concierto, su naturaleza y alcance. Con independencia de la respuesta dada al interesado, el IASS podrá disponer inspecciones o actuaciones relativas a la reclamación o queja recibida.

SÉPTIMA. - Procedimiento de facturación y documentación que debe adoptarse para el abono de los servicios

1. El importe del concierto se abonará mensualmente una vez prestado los servicios, objeto del concierto, y aplicando los precios concertados de conformidad con lo establecido en la Orden CDS/1223/2019, de 7 de septiembre, modificada por la Orden CDS/1293/2019 de 26 de septiembre, por la que se establecen los precios de servicios de atención educativa residencial integral de hogares y pisos de atención a la infancia y la adolescencia en Zaragoza y de centros propios en Teruel.

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 consten con detalle los mencionados servicios, debiendo justificarse mediante parte firmado por el profesional designado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, 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.

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

El acuerdo de acción concertada se podrá modificar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

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

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

El Departamento competente en materia de servicios sociales podrá revisar las condiciones técnicas, precios del servicio y número de personas atendidas de oficio o a instancia de la entidad, respetando en todo caso las disponibilidades presupuestarias.

Será causa de resolución del presente concierto, además de las señaladas en el artículo 8 de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, el incumplimiento o pérdida de las características, condiciones y requisitos establecidos en los documentos incluidos en el presente concierto.

NOVENA. - Régimen de contratación parcial de las actuaciones objeto del acuerdo.

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

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

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

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

GOBIERNO DE ARAGON
DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

DECIMA. - Plan de igualdad

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

DECIMOPRIMERA. - Otras Obligaciones de la entidad

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

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

Asimismo, deberán suministrar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y en un plazo de quince días desde la formalización del concierto, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en el Título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana. Una vez transcurrido el plazo sin que el mismo hubiera sido atendido; el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas, reiteradas por período de quince días hasta el cumplimiento.

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

Por otra parte, cuando las Entidades concertadas elaboren alguna publicación o participen con ponencias y comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el marco del presente Acuerdo de Acción Concertada, habrá de solicitarse la oportuna autorización al IASS, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con el IASS.

Asimismo, en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, las Entidades que suscriban el presente Acuerdo de Acción Concertada deberán seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde el IASS y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

DUODÉCIMA. - Facultades de Supervisión.

1. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el acuerdo y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se

señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad.

2. La entidad, en la ejecución del acuerdo y sin perjuicio de su autonomía de gestión, ajustará su funcionamiento a las directrices y normas de carácter general, que dicte el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, en orden a la efectiva coordinación de los recursos y servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

DECIMOTERCERA. - Comisión de seguimiento

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

La Comisión de Seguimiento elevará informe propuesta relativa a la continuidad del Servicio, mejoras propuestas en la gestión, posibles incumplimientos y sobre la conveniencia de la prórroga, así como podrá proponer las modificaciones necesarias por circunstancias sobrevenidas. Asimismo, dicha Comisión hará propuestas sobre la interpretación de las previsiones contenidas en la presente orden al Órgano de concertación en aquellas situaciones en que existiese conflicto en la interpretación y sobre las cuestiones expresamente encomendadas en la presente disposición. La Comisión de Seguimiento podrá solicitar la información y recabar los informes técnicos que precise para poder llevar a cabo su función.

Además de la reunión anual ordinaria, la Comisión de Seguimiento se reunirá de forma extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros siempre que se produzcan situaciones que requieran de su informe.

Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

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

DECIMOCUARTA. - Incompatibilidades y jurisdicción competente

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

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

GOBIERNO DE ARAGON
INTERVENCIÓN DELEGADA

DECIMOQUINTA. - Aplicación supletoria

En todo lo no previsto en este acuerdo, serán de aplicación supletoriamente, para resolver las lagunas y dudas que puedan presentarse, la Orden CDS/1672/2019, de 4 de diciembre, 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, de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón y demás disposiciones de aplicación.

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

LA CONSEJERA DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES	YMCA
Consta la firma	C/ Pedro C Consta la firma 09 Zaragoza Tel. 976 56 81 30 - Fax 91 205 33 08 C.I.F.: G 28659308
Fdo.: Dª María Victoria Broto Cosculluela	Fdo: Dª Belén Portolés Bardavío

GOBIERNO DE ARAGÓN DPTO. DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

YMCA
C/ Pedro Cerbuna, 2, local 50009 Zaragoza
Tel. 976 56 81 30 - Fax 976 20 33 08
C.I.F.: G 28629308